

## DAFTAR PUSTAKA

- Cooper, D. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta : PT Media Global Edukasi.
- Gozhali, H.I. 2005. *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA.
- Purnama, N. 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Edisi 1. Yogyakarta: Ekonisia
- Santoso, S. 2003. *SPSS Versi 10 Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Sinaga, Herwin Hamonangan. 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan pada SMK Antonius Semarang*. Universitas Diponegoro.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV Alfabeta.
- Supranto. 2001. **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar**. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. 2006. **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar**. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- \_\_\_\_\_. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius. 2005. *Service Quality And Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.
- Umar, Husein. 2011. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Thesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta : Ekonisia.
- Zeithaml, Valerie A., Bitner, Mary Jo. 2006. *Service Marketing*. New York : Mc. Graw Hill.

## LAMPIRAN

### 1. Lampiran 1

#### **Harapan Konsumen**

Seberapa besar/penting harapan kalian terhadap indikator di bawah ini

Kelas : .....

Berilah tanda (v) pada kolom yang dipilih :

SS = sangat setuju

S = setuju

N = netral

TS = tidak setuju

STS = sangat tidak setuju

<b>Variabel</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
<b><i>Tangibles</i></b>					
Ruang kelas bersih dan nyaman					
Fasilitas ruang kelas lengkap					
Koleksi perpustakaan lengkap					
Fasilitas di ruang laboratorium IPA dan komputer lengkap					
Jumlah toilet memadai dan bersih					
Kantin sekolah bersih dan nyaman					
Ruang UKS nyaman, bersih, dan obat yang tersedia lengkap					
Guru dan karyawan berpakaian rapi dan sopan					
<b><i>Reliability</i></b>					
<b><i>Guru Pengampu Mata Pelajaran SMP KEBON DALEM</i></b>					
Guru mampu menjelaskan mata pelajaran yang diampu dengan baik (jelas dan sabar) sehingga para siswa mudah memahami materi yang diajarkan.					
Guru masuk kelas dan mengajar tepat waktu (tidak terlambat).					
Guru memiliki silabus sehingga dapat memberikan materi secara konsisten.					
Guru selalu mampu menjawab semua pertanyaan yang diajukan para siswa terkait mata pelajaran yang sedang diajarkan.					
<b><i>Guru BK SMP KEBON DALEM</i></b>					
Guru BK mampu mendengarkan keluhan para siswa dengan sabar sehingga siswa tidak merasa takut ketika menyampaikan keluhan.					

Variabel	SS	S	N	TS	STS
Guru BK mampu berkomunikasi dengan kata-kata yang sopan dan tidak menyinggung perasaan ketika siswa melakukan konseling.					
<b>Responsiveness</b>					
<b>Guru Pengampu Mata Pelajaran SMP KEBON DALEM</b>					
Guru mau meluangkan waktu memberikan penjelasan materi di luar jam pelajaran (pada saat jam istirahat atau pulang sekolah).					
Guru langsung memberikan penjelasan ketika ada murid yang bertanya atau tidak paham tentang materi yang saat itu sedang diberikan.					
<b>Guru BK SMP KEBON DALEM</b>					
Guru BK mau meluangkan waktu ketika ada siswa yang ingin menceritakan permasalahannya di luar jam pelajaran (pada saat jam istirahat atau pulang sekolah).					
Guru BK segera tanggap ketika ada siswa yang mengalami suatu masalah, dengan mencari tahu penyebab terjadinya masalah tersebut, serta memberikan nasehat maupun teguran kepada siswa tersebut.					
<b>Assurance</b>					
<b>Guru Pengampu Mata Pelajaran SMP KEBON DALEM</b>					
Guru mengajar sesuai latar belakang pendidikan					
Guru memiliki banyak sumber referensi dan buku-buku yang digunakan ketika mengampu suatu mata pelajaran (tidak terpaku pada satu buku saja)					
Guru selalu membagikan hasil ulangan atau latihan yang sudah dinilai kepada para siswa					
Peraturan sekolah dilaksanakan dengan ketat, tegas, dan adil					
<b>Guru BK SMP KEBON DALEM</b>					
Guru BK selalu bersikap adil ketika ada mengatasi permasalahan yang terjadi antara siswa dengan siswa, ataupun siswa dengan guru (obyektif).					
Guru BK mampu menjamin kerahasiaan masalah yang dialami para siswa. (Permasalahan yang diceritakan kepada Guru BK tidak akan tersebar kemana-mana)					

Variabel	SS	S	N	TS	STS
<b><i>Emphaty</i></b>					
<b><i>Guru Pengampu Mata Pelajaran SMP KEBON DALEM</i></b>					
Guru selalu siap membantu mengatasi permasalahan pribadi para siswa, baik dalam hal yang bersifat akademis maupun non akademis.					
Guru mengenal secara personal semua siswa yang diajar.					
Guru mengetahui dengan jelas kemampuan dan kompetensi anak didiknya masing-masing.					
Guru memberikan motivasi atau dorongan agar para siswa giat belajar dan aktif mengikuti KBM.					
Guru memberikan perhatian dengan menjenguk siswa yang sakit atau melayat ketika ada keluarga siswa yang meninggal.					
<b><i>Guru BK SMP KEBON DALEM</i></b>					
Guru BK mengenal secara personal semua siswa yang ada di SMP Kebon Dalem.					
Guru BK selalu memberikan motivasi yang tinggi terhadap siswa untuk belajar dengan giat.					

## 2. Lampiran 2

**Kinerja yang Dirasakan**

Kelas : .....

Berilah tanda (v) pada kolom yang dipilih :

SS = sangat setuju

S = setuju

N = netral

TS = tidak setuju

STS = sangat tidak setuju

<b>Variabel</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
<b><i>Tangibles</i></b>					
Ruang kelas bersih dan nyaman					
Fasilitas ruang kelas lengkap					
Koleksi perpustakaan lengkap					
Fasilitas di ruang laboratorium IPA dan komputer lengkap					
Jumlah toilet memadai dan bersih					
Kantin sekolah bersih dan nyaman					
Ruang UKS nyaman, bersih, dan obat yang tersedia lengkap					
Guru dan karyawan berpakaian rapi dan sopan					
<b><i>Reliability</i></b>					
<b><i>Guru Pengampu Mata Pelajaran SMP KEBON DALEM</i></b>					
Guru mampu menjelaskan mata pelajaran yang diampu dengan baik (jelas dan sabar) sehingga para siswa mudah memahami materi yang diajarkan.					
Guru masuk kelas dan mengajar tepat waktu (tidak terlambat).					
Guru memiliki silabus sehingga dapat memberikan materi secara konsisten.					
Guru selalu mampu menjawab semua pertanyaan yang diajukan para siswa terkait mata pelajaran yang sedang diajarkan.					
<b><i>Guru BK SMP KEBON DALEM</i></b>					
Guru BK mampu mendengarkan keluhan para siswa dengan sabar sehingga siswa tidak merasa takut ketika menyampaikan keluhan.					
Guru BK mampu berkomunikasi dengan kata-kata yang sopan dan tidak menyinggung perasaan ketika siswa melakukan konseling.					

Variabel	SS	S	N	TS	STS
<b>Responsiveness</b>					
<b>Guru Pengampu Mata Pelajaran SMP KEBON DALEM</b>					
Guru mau meluangkan waktu memberikan penjelasan materi di luar jam pelajaran (pada saat jam istirahat atau pulang sekolah).					
Guru langsung memberikan penjelasan ketika ada murid yang bertanya atau tidak paham tentang materi yang saat itu sedang diberikan.					
<b>Guru BK SMP KEBON DALEM</b>					
Guru BK mau meluangkan waktu ketika ada siswa yang ingin menceritakan permasalahannya di luar jam pelajaran (pada saat jam istirahat atau pulang sekolah).					
Guru BK segera tanggap ketika ada siswa yang mengalami suatu masalah, dengan mencari tahu penyebab terjadinya masalah tersebut, serta memberikan nasehat maupun teguran kepada siswa tersebut.					
<b>Assurance</b>					
<b>Guru Pengampu Mata Pelajaran SMP KEBON DALEM</b>					
Guru mengajar sesuai latar belakang pendidikan					
Guru memiliki banyak sumber referensi dan buku-buku yang digunakan ketika mengampu suatu mata pelajaran (tidak terpaku pada satu buku saja)					
Guru selalu membagikan hasil ulangan atau latihan yang sudah dinilai kepada para siswa					
Peraturan sekolah dilaksanakan dengan ketat, tegas, dan adil					
<b>Guru BK SMP KEBON DALEM</b>					
Guru BK selalu bersikap adil ketika ada mengatasi permasalahan yang terjadi antara siswa dengan siswa, ataupun siswa dengan guru (obyektif).					
Guru BK mampu menjamin kerahasiaan masalah yang dialami para siswa. (Permasalahan yang diceritakan kepada Guru BK tidak akan tersebar kemana-mana)					
<b>Emphaty</b>					
<b>Guru Pengampu Mata Pelajaran SMP KEBON DALEM</b>					
Guru selalu siap membantu mengatasi permasalahan pribadi para siswa, baik dalam					

<b>Variabel</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>N</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
hal yang bersifat akademis maupun non akademis.					
Guru mengenal secara personal semua siswa yang diajar.					
Guru mengetahui dengan jelas kemampuan dan kompetensi anak didiknya masing-masing.					
Guru memberikan motivasi atau dorongan agar para siswa giat belajar dan aktif mengikuti KBM.					
Guru memberikan perhatian dengan menjenguk siswa yang sakit atau melayat ketika ada keluarga siswa yang meninggal.					
<b><i>Guru BK SMP KEBON DALEM</i></b>					
Guru BK mengenal secara personal semua siswa yang ada di SMP Kebon Dalem.					
Guru BK selalu memberikan motivasi yang tinggi terhadap siswa untuk belajar dengan giat.					



## 3. Lampiran 3

Kuesioner untuk Persepsi Manajemen  
(Diisi oleh Guru Mata Pelajaran SMP Kebon Dalem)

Nama / Pengampu mapel : ..... / .....

Berilah tanda (v) pada kolom yang dipilih :

SS = sangat setuju

S = setuju

N = netral

TS = tidak setuju

STS = sangat tidak setuju

Variabel	SS	S	N	TS	STS
<b>Tangibles</b>					
Ruang kelas bersih dan nyaman					
Fasilitas ruang kelas lengkap					
Koleksi perpustakaan lengkap					
Fasilitas di ruang laboratorium IPA dan komputer lengkap					
Jumlah toilet memadai dan bersih					
Kantin sekolah bersih dan nyaman					
Ruang UKS nyaman, bersih, dan obat yang tersedia lengkap					
Guru dan karyawan berpakaian rapi dan sopan					
<b>Reliability</b>					
<b>Guru Pengampu Mata Pelajaran SMP KEBON DALEM</b>					
Guru mampu menjelaskan mata pelajaran yang diampu dengan baik (jelas dan sabar) sehingga para siswa mudah memahami materi yang diajarkan.					
Guru masuk kelas dan mengajar tepat waktu (tidak terlambat).					
Guru memiliki silabus sehingga dapat memberikan materi secara konsisten.					
Guru selalu mampu menjawab semua pertanyaan yang diajukan para siswa terkait mata pelajaran yang sedang diajarkan.					



<b><i>Responsiveness</i></b>					
<b>Guru Pengampu Mata Pelajaran SMP KEBON DALEM</b>					
Guru mau meluangkan waktu memberikan penjelasan materi di luar jam pelajaran (pada saat jam istirahat atau pulang sekolah).					
Guru langsung memberikan penjelasan ketika ada murid yang bertanya atau tidak paham tentang materi yang saat itu sedang diberikan.					
<b><i>Assurance</i></b>					
<b>Guru Pengampu Mata Pelajaran SMP KEBON DALEM</b>					
Guru mengajar sesuai latar belakang pendidikan					
Guru memiliki banyak sumber referensi dan buku-buku yang digunakan ketika mengampu suatu mata pelajaran (tidak terpaku pada satu buku saja)					
Guru selalu membagikan hasil ulangan atau latihan yang sudah dinilai kepada para siswa					
Peraturan sekolah dilaksanakan dengan ketat, tegas, dan adil					
<b><i>Emphaty</i></b>					
<b>Guru Pengampu Mata Pelajaran SMP KEBON DALEM</b>					
Guru selalu siap membantu mengatasi permasalahan pribadi para siswa, baik dalam hal yang bersifat akademis maupun non akademis.					
Guru mengenal secara personal semua siswa yang diajar.					
Guru mengetahui dengan jelas kemampuan dan kompetensi anak didiknya masing-masing.					
Guru memberikan motivasi atau dorongan agar para siswa giat belajar dan aktif mengikuti KBM.					
Guru memberikan perhatian dengan menjenguk siswa yang sakit atau melayat ketika ada keluarga siswa yang meninggal.					

## 4. Lampiran 4

Kuesioner untuk Persepsi Manajemen  
(Diisi oleh Guru BK SMP Kebon Dalem)

Nama : .....

Berilah tanda (v) pada kolom yang dipilih :

SS = sangat setuju

S = setuju

N = netral

TS = tidak setuju

STS = sangat tidak setuju

Variabel	SS	S	N	TS	STS
<b><i>Tangibles</i></b>					
Ruang kelas bersih dan nyaman					
Fasilitas ruang kelas lengkap					
Koleksi perpustakaan lengkap					
Fasilitas di ruang laboratorium IPA dan komputer lengkap					
Jumlah toilet memadai dan bersih					
Kantin sekolah bersih dan nyaman					
Ruang UKS nyaman, bersih, dan obat yang tersedia lengkap					
Guru dan karyawan berpakaian rapi dan sopan					
<b><i>Reliability</i></b>					
<b>Guru BK SMP KEBON DALEM</b>					
Guru BK mampu mendengarkan keluhan para siswa dengan sabar sehingga siswa tidak merasa takut ketika menyampaikan keluhan.					
Guru BK mampu berkomunikasi dengan kata-kata yang sopan dan tidak menyinggung perasaan ketika siswa melakukan konseling.					
<b><i>Responsiveness</i></b>					
<b>Guru BK SMP KEBON DALEM</b>					
Guru BK mau meluangkan waktu ketika ada siswa yang ingin menceritakan					

permasalahannya di luar jam pelajaran (pada saat jam istirahat atau pulang sekolah).					
Guru BK segera tanggap ketika ada siswa yang mengalami suatu masalah, dengan mencari tahu penyebab terjadinya masalah tersebut, serta memberikan nasehat maupun teguran kepada siswa tersebut.					
<b>Assurance</b>					
<b>Guru BK SMP KEBON DALEM</b>					
Guru BK selalu bersikap adil ketika ada mengatasi permasalahan yang terjadi antara siswa dengan siswa, ataupun siswa dengan guru (obyektif).					
Guru BK mampu menjamin kerahasiaan masalah yang dialami para siswa. (Permasalahan yang diceritakan kepada Guru BK tidak akan tersebar kemana-mana)					
<b>Emphaty</b>					
<b>Guru BK SMP KEBON DALEM</b>					
Guru BK mengenal secara personal semua siswa yang ada di SMP Kebon Dalem.					
Guru BK selalu memberikan motivasi yang tinggi terhadap siswa untuk belajar dengan giat.					

## 5. Lampiran 5

Uji Reliabilitas dan Validitas Harapan Konsumen (*Tangibles*)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,627	,624	8

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
tan1	27,2993	5,307	,213	,419	,621
tan2	27,4082	5,134	,261	,446	,611
tan3	28,3741	4,893	,279	,236	,608
tan4	27,4626	4,415	,469	,255	,552
tan5	28,4694	4,319	,469	,529	,549
tan6	28,2245	4,518	,400	,464	,572
tan7	29,1293	4,867	,265	,295	,612
tan8	27,7755	4,942	,222	,280	,625

## 6. Lampiran 6

Uji Reliabilitas dan Validitas Harapan Konsumen (*Reliability*)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,656	,645	6

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
rel1a	20,2857	4,000	,216	,070	,662
rel1b	21,7211	3,696	,209	,133	,676
rel1c	21,3129	2,943	,525	,468	,557
rel1d	20,4898	3,019	,547	,485	,551
rel2a	20,4626	2,976	,546	,415	,550
rel2b	21,1701	3,553	,283	,258	,651

### 7. Lampiran 7

#### Uji Reliabilitas dan Validitas Harapan Konsumen (*Responsiveness*)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,616	,621	4

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
res1a	12,8435	2,037	,312	,164	,613
res1b	11,4422	1,974	,463	,236	,497
res2a	12,2925	1,880	,501	,288	,466
res2b	11,4626	2,141	,324	,203	,596

## 8. Lampiran 8

Uji Reliabilitas dan Validitas Harapan Konsumen (*Assurance*)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,647	,662	6

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ass1a	18,8231	3,873	,315	,291	,631
ass1b	19,2585	3,933	,274	,337	,649
ass1c	18,0408	3,889	,491	,413	,569
ass1d	18,1837	3,754	,505	,497	,560
ass2a	18,7075	3,866	,378	,487	,604
ass2b	17,9728	4,068	,355	,300	,612

## 9. Lampiran 9

Uji Reliabilitas dan Validitas Harapan Konsumen (*Emphaty*)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,687	,683	7

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
emp1a	23,0544	5,531	,289	,227	,681
emp1b	22,5306	5,525	,306	,342	,676
emp1c	23,0000	4,986	,502	,395	,622
emp1d	23,1361	4,940	,477	,367	,628
emp1e	23,7007	4,923	,457	,421	,634
emp2a	22,9184	5,171	,487	,518	,629
emp2b	22,1088	5,920	,252	,346	,686

## 10. Lampiran 10

Uji Reliabilitas dan Validitas Kinerja yang Dirasakan (*Tangibles*)

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,755	,753	8

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
tan1	21,2925	11,660	,556	,550	,711
tan2	21,6599	11,253	,547	,437	,710
tan3	21,4898	11,361	,542	,461	,711
tan4	21,4626	11,154	,600	,484	,700
tan5	22,1837	12,096	,340	,248	,752
tan6	21,6259	12,373	,360	,323	,745
tan7	22,1905	11,895	,449	,425	,729
tan8	20,8571	13,562	,222	,117	,763



## 11. Lampiran 11

Uji Reliabilitas dan Validitas Kinerja yang Dirasakan (*Reliability*)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,785	,784	6

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
rel1a	18,6803	11,452	,439	,316	,775
rel1b	18,7143	9,671	,717	,578	,704
rel1c	18,7415	11,234	,564	,419	,747
rel1d	18,3810	11,457	,455	,369	,771
rel2a	18,4490	9,920	,588	,458	,740
rel2b	17,9524	11,689	,459	,365	,770

## 12. Lampiran 12

Uji Reliabilitas dan Validitas Kinerja yang Dirasakan (*Responsiveness*)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,690	,691	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
res1a	11,2653	2,470	,520	,373	,597
res1b	10,5578	2,385	,500	,354	,607
res2a	11,9116	2,040	,522	,333	,600
res2b	10,3673	3,015	,381	,239	,680

## 13. Lampiran 13

Uji Reliabilitas dan Validitas Kinerja yang Dirasakan (*Assurance*)

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,635	,649	6

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ass1a	17,5442	7,031	,429	,248	,576
ass1b	17,7483	7,354	,255	,138	,630
ass1c	17,5646	7,056	,346	,258	,600
ass1d	18,5646	7,179	,397	,246	,587
ass2a	18,5442	5,496	,429	,324	,572
ass2b	17,9932	6,226	,395	,297	,581

## 14. Lampiran 14

Uji Reliabilitas dan Validitas Kinerja yang Dirasakan (*Empathy*)

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,750	,748	7

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
emp1a	20,9932	10,801	,362	,262	,741
emp1b	21,0068	10,993	,396	,276	,734
emp1c	20,9524	8,922	,644	,430	,674
emp1d	20,7143	9,973	,525	,406	,707
emp1e	21,0068	10,774	,337	,327	,747
emp2a	21,2517	10,244	,514	,481	,710
emp2b	20,6054	9,473	,491	,530	,715

## 15. Lampiran 15

Uji Reliabilitas dan Validitas Persepsi Manajemen (*Tangibles*)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,860	,878	8

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
tangible1	28,6000	15,543	,613	,705	,842
tangible2	29,1333	14,124	,656	,721	,839
tangible3	28,6000	15,114	,531	,584	,855
tangible4	28,6667	16,667	,538	,662	,851
tangible5	28,6667	16,524	,737	,850	,838
tangible6	28,6000	15,114	,821	,796	,822
tangible7	29,1333	13,981	,615	,757	,847
tangible8	28,2000	17,171	,585	,543	,850

## 16. Lampiran 16

Uji Reliabilitas dan Validitas Persepsi Manajemen (*Reliability*)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,807	,815	4

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
reliability1	13,5333	1,981	,546	,305	,800
reliability2	13,4000	2,257	,534	,378	,797
reliability3	13,5333	1,838	,650	,585	,746
reliability4	13,3333	1,952	,806	,697	,680

#### 17. Lampiran 17

##### Uji Reliabilitas dan Validitas Persepsi Manajemen (*Responsiveness*)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,756	,756	2

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
respon1	4,6000	,400	,607	,369	. <sup>a</sup>
respon2	4,4000	,400	,607	,369	. <sup>a</sup>

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

#### 18. Lampiran 18

##### Uji Reliabilitas dan Validitas Persepsi Manajemen (*Assurance*)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,774	,785	4

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
assurance1	13,6000	1,971	,600	,412	,717
assurance2	13,7333	1,924	,548	,301	,735
assurance3	13,5333	1,695	,646	,459	,683
assurance4	14,1333	1,552	,560	,319	,745

19. Lampiran 19

Uji Reliabilitas dan Validitas Persepsi Manajemen (*Emphaty*)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,882	,881	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
emphaty1	17,7333	3,067	,541	,616	,894
emphaty2	17,5333	2,552	,802	,714	,836
emphaty3	17,5333	2,552	,802	,847	,836
emphaty4	17,4667	2,695	,696	,769	,862
emphaty5	17,7333	2,781	,755	,636	,849