

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Layanan *customer service* yang diberikan oleh Bank BRI Cabang Kalideres mengenai tanggapan nasabah terhadap layanan *customer service* memberikan pengaruh yang baik, maka dapat disimpulkan bahwa layanan *customer service* cukup memuaskan dilihat dari tingkat kepuasannya.
2. Tingkat kepuasan nasabah dipengaruhi sebesar 97,7% oleh layanan yang ditawarkan oleh Bank BRI Cabang Kalideres. Variabel tambahan sebesar 2,3% bagian yang tidak dibahas dalam penelitian ini.
3. Diketahui bahwa nilai  $t$  hitung 28,43 nilainya lebih besar dari nilai  $t$  tabel 1,686, dan nilai signifikan adalah 0,00 lebih kecil dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa layanan pelanggan yang ada di PT. BRI Cabang Kalideres memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
4. Uji analisis regresi linear sederhana menghasilkan persamaan  $Y = 2,29 + 0,887X$ . Hasil persamaan ini menunjukkan nilai konsistensi variable kepuasan pelanggan sebesar 2,29 dan koefisien regresi  $X$  sebesar 0,887, dengan nilai regresi yang positif. Persamaan ini memberikan makna bahwa apabila layanan *costumer service* ditingkatkan satu satuan, maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,887 kalinya.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Pimpinan BRI Kantor Cabang Kalidetes terus berusaha untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan karyawan, termasuk kemampuan untuk memberikan layanan, memberikan perhatian, keramahan, dan kesiapan karyawan, serta memastikan bahwa barang yang dikirim aman.
2. Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai alat untuk menentukan elemen atau fitur mana yang perlu diperbaiki BRI Kantor Cabang Kalidetes, agar dapat memberikan layanan pelanggan yang lebih baik.
3. Meskipun layanan pelanggan sudah sangat baik, masih perlu ditingkatkan untuk melayani setiap pelanggan dengan lebih konsisten. Ini akan meningkatkan penilaian pelanggan. Salah satu pilar utama Bank BRI Cabang Kalidetes adalah layanan pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adam, K., B., & Novi. M. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan dengan mengintegrasikan Metode *Service Quality* (Servqual) dan *Quality Function Deployment* (QFD). 3(4), 46-52.
- Agung, E., J., & Ayu. K. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Niat Pembelian Ulang, 10, 260-273.
- Alvin, C., P., & Tasya. A. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Service Quality* dan Diagram Kano untuk meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Jabar Banten Syariah Cabang Bandung. <https://doi.org/10.28926/layanah>.
- Ari, N. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Service Quality* (Servqual) Dan *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Kasus pada OZ Kopi). *Journal of Industrial and Engineering System*, 1(2), 89-100.
- Faisal, C., P. (2019). Analisis Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode *Service Quality* (Servqual) yang diintegrasikan dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA), 1(2), 65-82.
- Jyotirmoy, S., M., & Mamunur. R. (2022). Menduga Parameter Model Regresi Linier Sederhana tanpa menggunakan Kalkulus Diferensial. <http://ejournal.immedian.id>.
- Nuhu, A., S. (2020). Korelasi antara Kasus Terkonfirmasi dan Sembuh COVID-19 di Tiongkok, Bukti Model Linier Regresi Sederhana, 1(2), 89-100.
- Pinar, A., O., & Seda. S. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan, Mediasi nilai layanan yang dirasakan, citra perusahaan, dan reputasi perusahaan, 12, 127-189.
- Priyatno (2019). Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Berbelanja *Online*. <http://ejournal.costumer.id>.
- Renata, K. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Kantin ITN Malang Kampus I menggunakan Metode *Service Quality*, 3(4). 88-89

- Reza, N., I., & Ahmad. K. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Jasa Raharja Medan. <https://ain.org/10.29926/briliant.V7i3>.
- Ridho, G., & Endah, T. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan *Costumer Service* terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Rakyat Indonesia Unit Simpang IV Sipin Kota Jambi, 1(2). 66-68.
- Ristya H., & Wiwik. S. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV . Cahaya Elektronik menggunakan Metode *Service Performance*, 1(2), 73-90.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Jurnal Alfabeta, 7(3).
- Tigor, H., N., & Lukman. A. (2020). Memprediksi Presentase Kesalahan Pembacaan Sensor Suhu LM35 menggunakan Analisis Regresi Linier Sederhana. <http://ejournal.analisis.id>
- Xavier, J., B. (2021). Uji Normalitas dan Signifikansi dalam model regresi linier sederhana untuk ukuran sampel besar, studi simulasi, 8, 45-46
- Yaumil, K. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah PT Bank Syariah Indonesia (Studi Komparansi Sebelum Dan Sesudah Merger. <https://ymerdigital.com>.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### I. DATA PRIBADI

Nama : Andryanta Barus  
Tempat, Tanggal Lahir : Tanjung Morawa, 23 Desember 2000  
Alamat : Jl. Alfa III Cimone Karawaci Tangerang  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Agama : Kristen Protestan  
Telepon : 082294037737  
Email : barusandryanta@gmail.com

### II. RIWAYAT PENDIDIKAN

Tahun 2006 – 2012 : SDN 101856 Gunung Rintih  
Tahun 2011 – 2015 : SMP Swasta Kavri  
Tahun 2015 – 2018 : SMAN 1 STM Hilir  
Tahun 2019 – 2023 : Universitas Buddhi Dharma,  
Tangerang

### III. PENGALAMAN KERJA

Tahun 2018 – 2019 : PT. Expravet Nasuba

Tangerang, 13 Maret 2024

**Andryanta Barus**

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Kartu Bimbingan TA/Skripsi



**UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA**

Jl. Imam Bonjol No. 41 Karawaci Ilir, Tangerang  
021 5517853 / 021 5586822 admin@buddhidharma.ac.id

### KARTU BIMBINGAN TA/SKRIPSI

NIM : 20190900018  
Nama Mahasiswa : ANDRYANTA BARUS  
Fakultas : Sains dan Teknologi  
Program Studi : Teknik Industri  
Jenjang : Strata Satu  
Tahun Akademik/Semester : 2023/2024 Ganjil  
Dosen Pembimbing : Prihantoro Syahdu Sutopo, ST., MT  
Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH LAYANAN CUSTOMER SERVICE  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK RAKYAT  
INDONESIA CABANG KALIDERES

| Tanggal    | Catatan                                                                                                                    | Paraf |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 2023-09-19 | Pembahasan metode yang digunakan untuk TA, menggunakan Metode Analisis Pengaruh (Hubungan X dan Y)                         |       |
| 2023-09-26 | Pembahasan untuk Bab I sd Bab III, perhatikan Tujuan dari Tugas Akhir.                                                     |       |
| 2023-10-03 | Pembahasan Bab III dengan mengarahkan pada Analisis Pengaruh dalam kualitas jasa.                                          |       |
| 2023-10-10 | Susun pertanyaan untuk disebar melalui kuesioner, dan uji data mulai dari kecukupan data sampai normalitasnya.             |       |
| 2023-10-24 | Pembahasan perhitungan pada Bab IV, bagaimana hubungan antara X dan Y.                                                     |       |
| 2023-11-07 | Review penulisan dan koreksi data-data maupun jurnal-jurnal.                                                               |       |
| 2023-11-21 | Pembahasan pada perbaikan yang dilakukan atas pengaruh yang saat ini terjadi                                               |       |
| 2023-11-28 | Review Bab IV dan koreksi atas data yang ada, Perbaikan dengan bukti dan penjelasan; tidak hanya pernyataan normatif saja. |       |
| 2023-12-12 | Kesimpulan harus mengacu pada Bab I, Tujuan.                                                                               |       |
| 2023-12-19 | Ok siap maju untuk Sidang Skripsi                                                                                          |       |

Mengetahui  
Ketua Program Studi

Tangerang, 28 December 2023  
Pembimbing

Dr. Abidin, S.T., M.Si.

Prihantoro Syahdu Sutopo, ST., MT

## Lampiran 2. Surat Keterangan Kerja Praktik

Model 54



**PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.**  
**KANTOR CABANG JAKARTA KALIDERES**  
Komplek Perumahan Daan Mogot Baru  
 Jln. Tampak Siring Blok K/D No. 7-9 Kalideres - Jakarta Barat 11840  
 Telepon : 021-54376462 (Hunting), 54399052, 54399651, Facsimile : 021-54376465

**SURAT KETERANGAN SELESAI KERJA PRAKTIK**  
**B. 313 KC-XV/DJS/12/2022**

Bersama surat ini kami menerangkan bahwa :

Nama : Andryanta Barus  
 Nomor Induk Mahasiswa : 20190900018  
 Universitas : Buddhi Dharma

Telah selesai melaksanakan kegiatan Kerja Praktik (Magang) di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Kalideres mulai tanggal 1 November 2022 sampai dengan 30 November 2022. Perilaku dan kegiatan yang dilakukan selama kegiatan Kerja Praktik dilaksanakan dengan baik.

Demikian surat keterangan selesai Kerja Praktik ini kami sampaikan agar dapat dipergunakan sebagai lampiran laporan kegiatan Kerja Praktik, atas kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

**PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk.**  
**KANTOR CABANG JAKARTA KALIDERES**



**Boedhi Winaryo**  
 Pemimpin Cabang

---

*Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif*

Dipindai dengan CamScanner

## Lampiran 3. Survei Kuesioner

Berikan tanda *checklist* (✓) pada kolom jawaban yang dianggap paling sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu yang sebenarnya.

Keterangan:

- SP (1) = Sangat Penting
- TP (2) = Tidak Penting
- KP (3) = Kurang Penting
- P (4) = Penting
- SP (5) = Sangat Penting

### **LAYANAN CUSTOMER SERVICE**

#### **Tangibility (Bukti Langsung)**

1. Petugas *Customer Service* menyediakan meja kerja yang rapi, ada papan nama, dan alat tulis untuk kelengkapan formulir aplikasi :
  - a. Sangat Pentingc. Cukup Penting e. Tidak Penting
  - b. Penting d. Kurang Penting
2. Petugas *Customer Service* berpakaian seragam bersih dan rapih :
  - a. Sangat Pentingc. Cukup Penting e. Tidak Penting
  - b. Penting d. Kurang Penting
3. Petugas *Customer Service* memperhatikan tata rias wajah, rambut dan aksesoris yang dikenakannya :
  - a. Sangat Pentingc. Cukup Penting e. Tidak Penting
  - b. Penting d. Kurang Penting

#### **Reliability (Keandalan)**

4. Petugas *Customer Service* memiliki wawasan luas mengenai perbankan :
  - a. Sangat Pentingc. Cukup Penting e. Tidak Penting
  - b. Penting d. Kurang Penting
5. Petugas *Customer Service* memiliki kemampuan dalam menjelaskan produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank yang bersangkutan secara jelas :
  - a. Sangat Pentingc. Cukup Penting e. Tidak Penting
  - b. Penting d. Kurang Penting

#### **Responsiveness (Daya Tanggap)**

6. Petugas *Customer Service* berdiri menyambut nasabah, memberi senyum &

salam, serta mempersilakan duduk pada saat nasabah datang:

- a. Sangat Pentingc. Cukup Penting e. Tidak Penting
  - b. Penting d. Kurang Penting
7. Petugas *Customer Service* melaksanakan pelayanan dengan cepat :
- a. Sangat Pentingc. Cukup Penting e. Tidak Penting
  - b. Penting d. Kurang Penting

**Assurance (Jaminan)**

8. Petugas *Customer Service* meyakinkan nasabah bahwa aman menjadi nasabah bank tersebut:
- a. Sangat Pentingc. Cukup Penting e. Tidak Penting
  - b. Penting d. Kurang Penting
9. Petugas *Customer Service* memberi jaminan terhadap pelayanan yang nyaman, tepat, dan teliti :
- a. Sangat Pentingc. Cukup Penting e. Tidak Penting
  - b. Penting d. Kurang Penting
10. Petugas *Customer Service* memberi janji waktu penyelesaian masalah dan menepatinya :
- a. Sangat Pentingc. Cukup Penting e. Tidak Penting
  - b. Penting d. Kurang Penting

**Empathy (Empati)**

11. Petugas *Customer Service* mendengarkan komplain nasabah dengan sungguh- sungguh :
- a. Sangat Pentingc. Cukup Penting e. Tidak Penting
  - b. Penting d. Kurang Penting
12. Petugas *Customer Service* meminta maaf atas setiap komplain dan ketidaknyamanan yang diajukan oleh nasabah :
- a. Sangat Pentingc. Cukup Penting e. Tidak Penting
  - b. Penting d. Kurang Penting
13. Petugas *Customer Service* mengucapkan terima kasih dan salam di akhir layanan :
- a. Sangat Pentingc. Cukup Penting e. Tidak Penting
  - b. Penting d. Kurang Penting

### KEPUASAN NASABAH

#### **Tangibility (Bukti langsung)**

14. Penyediaan meja kerja yang rapi, papan nama, dan alat tulis untuk kelengkapan formulir aplikasi oleh petugas *Customer Service* Bank BRI Cabang Kalideres :
- |                   |                   |                  |
|-------------------|-------------------|------------------|
| a. Sangat Penting | c. Cukup Penting  | e. Tidak Penting |
| b. Penting        | d. Kurang Penting |                  |
15. Penampilan berpakaian petugas *Customer Service* Bank BRI Cabang Kalideres :
- |                   |                   |                  |
|-------------------|-------------------|------------------|
| a. Sangat Penting | c. Cukup Penting  | e. Tidak Penting |
| b. Penting        | d. Kurang Penting |                  |

#### **Reliability (Keandalan)**

16. Wawasan mengenai perbankan yang dimiliki petugas *Customer Service* Bank BRI Cabang Kalideres :
- |                   |                   |                  |
|-------------------|-------------------|------------------|
| a. Sangat Penting | c. Cukup Penting  | e. Tidak Penting |
| b. Penting        | d. Kurang Penting |                  |
17. Kemampuan dalam menjelaskan produk dan jasa yang ditawarkan oleh petugas *Customer Service* Bank BRI Cabang Kalideres :
- |                   |                   |                  |
|-------------------|-------------------|------------------|
| a. Sangat Penting | c. Cukup Penting  | e. Tidak Penting |
| b. Penting        | d. Kurang Penting |                  |
18. Solusi permasalahan yang diberikan petugas *Customer Service* Bank BRI Cabang Kalideres :
- |                   |                   |                  |
|-------------------|-------------------|------------------|
| a. Sangat Penting | c. Cukup Penting  | e. Tidak Penting |
| b. Penting        | d. Kurang Penting |                  |

#### **Responsiveness (Daya Tanggap)**

19. Sikap yang diberikan petugas *Customer Service* Bank BRI Cabang Kalideres saat berdiri menyambut nasabah, memberi senyum & salam, serta mempersilakan nasabah duduk
- |                   |                   |                  |
|-------------------|-------------------|------------------|
| a. Sangat Penting | c. Cukup Penting  | e. Tidak Penting |
| b. Penting        | d. Kurang Penting |                  |
20. Pelayanan cepat yang diberikan petugas *Customer Service* Bank BRI Cabang Kalideres :
- |                   |                   |                  |
|-------------------|-------------------|------------------|
| a. Sangat Penting | c. Cukup Penting  | e. Tidak Penting |
| b. Penting        | d. Kurang Penting |                  |

**Assurance (Jaminan)**

21. Jaminan keamanan yang diberikan petugas *Customer Service* Bank BRI

Cabang Kalideres :

- |                   |                   |                  |
|-------------------|-------------------|------------------|
| a. Sangat Penting | c. Cukup Penting  | e. Tidak Penting |
| b. Penting        | d. Kurang Penting |                  |

22. Jaminan pelayanan yang nyaman, tepat, dan teliti yang diberikan petugas

*Customer Service* Bank BRI Cabang Kalideres :

- |                   |                   |                  |
|-------------------|-------------------|------------------|
| a. Sangat Penting | c. Cukup Penting  | e. Tidak Penting |
| b. Penting        | d. Kurang Penting |                  |

23. Ketepatan waktu penyelesaian masalah yang dijanjikan petugas *Customer Service*

Bank BRI Cabang Kalideres :

- |                   |                   |                  |
|-------------------|-------------------|------------------|
| a. Sangat Penting | c. Cukup Penting  | e. Tidak Penting |
| b. Penting        | d. Kurang Penting |                  |

**Empathy (Empati)**

24. Sikap mendengarkan komplain nasabah yang ditunjukkan oleh petugas

*Customer Service* Bank BRI Cabang Kalideres :

- |                   |                   |                  |
|-------------------|-------------------|------------------|
| a. Sangat Penting | c. Cukup Penting  | e. Tidak Penting |
| b. Penting        | d. Kurang Penting |                  |

25. Nasabah merasa puas terhadap layanan yang diberikan petugas *Customer Service* Bank BRI Cabang Kalideres :

- |                   |                   |                  |
|-------------------|-------------------|------------------|
| a. Sangat Penting | c. Cukup Penting  | e. Tidak Penting |
| b. Penting        | d. Kurang Penting |                  |

## Lampiran 4. Tabulasi Angket

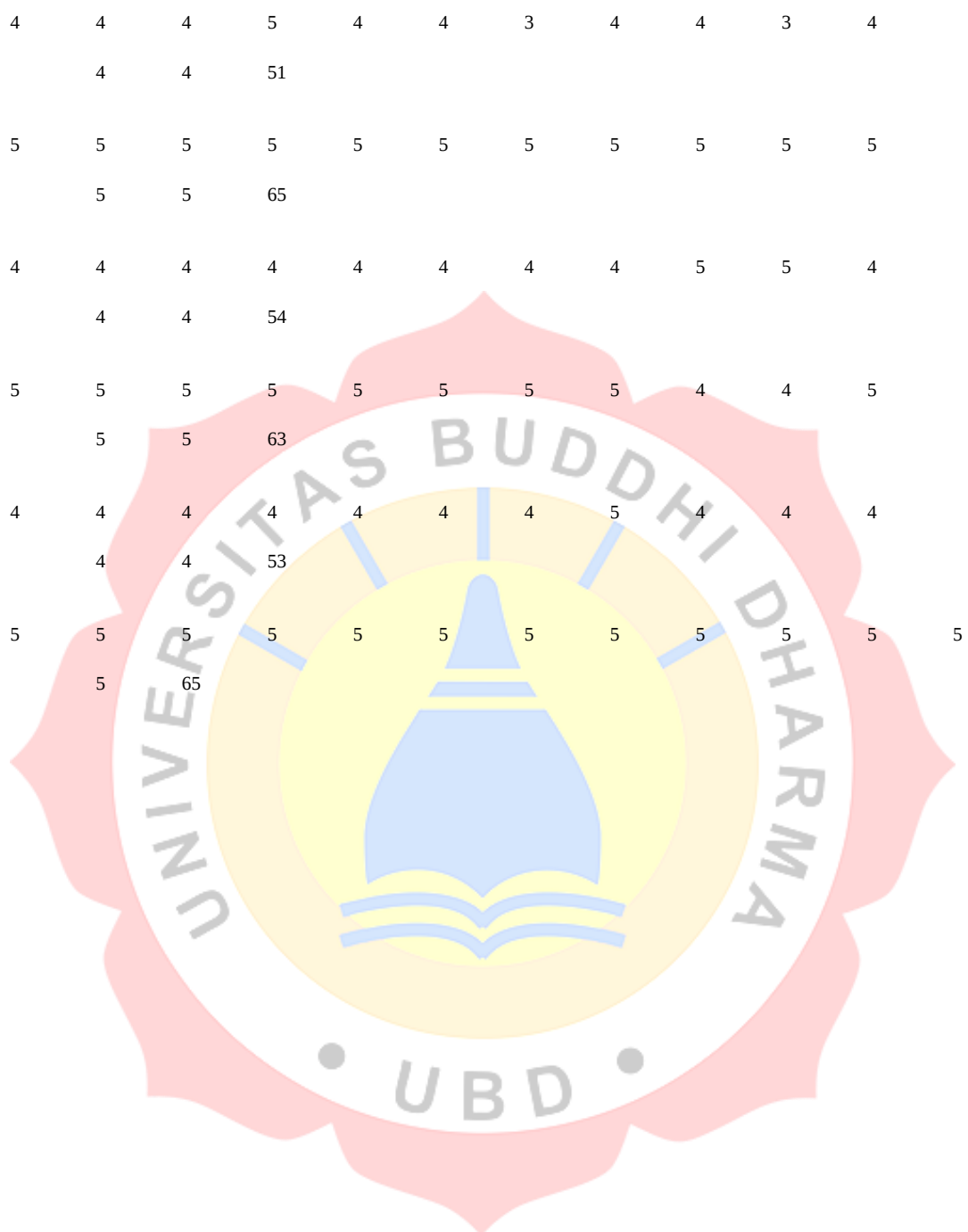
## Total Skor Variabel X

## VARIABEL X

| X1 | X2  | X3  | X4    | X5 | X6 | X7 | X8 | X9 | X10 | X11 |
|----|-----|-----|-------|----|----|----|----|----|-----|-----|
|    | X12 | X13 | Total |    |    |    |    |    |     |     |
| 5  | 5   | 5   | 5     | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4   | 4   |
|    | 4   | 5   | 59    |    |    |    |    |    |     |     |
| 4  | 4   | 4   | 4     | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4   | 5   |
|    | 5   | 4   | 55    |    |    |    |    |    |     |     |
| 4  | 4   | 5   | 4     | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4   | 4   |
|    | 4   | 5   | 57    |    |    |    |    |    |     |     |
| 5  | 5   | 4   | 5     | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4   | 5   |
|    | 5   | 4   | 60    |    |    |    |    |    |     |     |
| 4  | 4   | 5   | 4     | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
|    | 4   | 4   | 55    |    |    |    |    |    |     |     |
| 5  | 4   | 5   | 5     | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   |
|    | 5   | 5   | 64    |    |    |    |    |    |     |     |
| 5  | 4   | 4   | 4     | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4   | 4   |
|    | 4   | 5   | 56    |    |    |    |    |    |     |     |
| 5  | 4   | 5   | 5     | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 4   |
|    | 5   | 5   | 63    |    |    |    |    |    |     |     |
| 4  | 5   | 4   | 5     | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4   | 5   |
|    | 5   | 4   | 58    |    |    |    |    |    |     |     |
| 5  | 5   | 5   | 5     | 4  | 4  | 4  | 3  | 5  | 5   | 4   |
|    | 5   | 4   | 58    |    |    |    |    |    |     |     |

|   |   |   |    |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 4 | 4 | 4  | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
|   | 4 | 5 | 58 |   |   |   |   |   |   |   |
| 5 | 4 | 5 | 5  | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
|   | 4 | 5 | 59 |   |   |   |   |   |   |   |
| 4 | 4 | 4 | 4  | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
|   | 5 | 5 | 59 |   |   |   |   |   |   |   |
| 4 | 5 | 5 | 5  | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
|   | 4 | 5 | 59 |   |   |   |   |   |   |   |
| 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
|   | 5 | 4 | 61 |   |   |   |   |   |   |   |
| 4 | 5 | 5 | 5  | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
|   | 4 | 4 | 58 |   |   |   |   |   |   |   |
| 5 | 4 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
|   | 5 | 5 | 63 |   |   |   |   |   |   |   |
| 5 | 5 | 4 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
|   | 4 | 4 | 59 |   |   |   |   |   |   |   |
| 5 | 5 | 4 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
|   | 5 | 5 | 62 |   |   |   |   |   |   |   |
| 4 | 5 | 4 | 4  | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
|   | 4 | 4 | 55 |   |   |   |   |   |   |   |
| 4 | 4 | 4 | 5  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
|   | 5 | 5 | 55 |   |   |   |   |   |   |   |
| 4 | 4 | 4 | 5  | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
|   | 4 | 4 | 54 |   |   |   |   |   |   |   |

|   |   |   |    |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 4 | 5 | 5  | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
|   | 4 | 5 | 58 |   |   |   |   |   |   |   |
| 5 | 5 | 4 | 4  | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
|   | 4 | 4 | 55 |   |   |   |   |   |   |   |
| 4 | 4 | 5 | 5  | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
|   | 4 | 4 | 57 |   |   |   |   |   |   |   |
| 5 | 5 | 4 | 4  | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
|   | 4 | 4 | 57 |   |   |   |   |   |   |   |
| 4 | 4 | 4 | 4  | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
|   | 5 | 4 | 57 |   |   |   |   |   |   |   |
| 4 | 4 | 4 | 4  | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
|   | 4 | 4 | 53 |   |   |   |   |   |   |   |
| 4 | 4 | 5 | 4  | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
|   | 5 | 4 | 58 |   |   |   |   |   |   |   |
| 4 | 4 | 5 | 5  | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
|   | 4 | 4 | 58 |   |   |   |   |   |   |   |
| 4 | 4 | 5 | 5  | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
|   | 4 | 5 | 57 |   |   |   |   |   |   |   |
| 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
|   | 4 | 4 | 59 |   |   |   |   |   |   |   |
| 4 | 4 | 4 | 4  | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
|   | 5 | 4 | 56 |   |   |   |   |   |   |   |
| 5 | 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
|   | 4 | 4 | 61 |   |   |   |   |   |   |   |



## Total Skor Variabel Y

| Y1 | Y2  | Y3      | Y4 | Y5 | Y6 | Y7 | Y8 | Y9 | Y10 | Y11 |
|----|-----|---------|----|----|----|----|----|----|-----|-----|
|    | Y12 | Total Y |    |    |    |    |    |    |     |     |
| 5  | 5   | 5       | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4   | 4   |
|    | 4   | 54      |    |    |    |    |    |    |     |     |
| 4  | 4   | 4       | 4  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4   | 5   |
|    | 5   | 51      |    |    |    |    |    |    |     |     |
| 4  | 4   | 5       | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4   | 4   |
|    | 4   | 52      |    |    |    |    |    |    |     |     |
| 5  | 5   | 4       | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4   | 5   |
|    | 5   | 56      |    |    |    |    |    |    |     |     |
| 4  | 4   | 5       | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4   | 4   |
|    | 4   | 51      |    |    |    |    |    |    |     |     |
| 5  | 4   | 5       | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 5   |
|    | 5   | 59      |    |    |    |    |    |    |     |     |
| 5  | 4   | 4       | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 4   | 4   |
|    | 4   | 51      |    |    |    |    |    |    |     |     |
| 5  | 4   | 5       | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  | 5   | 4   |
|    | 5   | 58      |    |    |    |    |    |    |     |     |
| 4  | 5   | 4       | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4  | 4   | 5   |
|    | 5   | 54      |    |    |    |    |    |    |     |     |
| 5  | 5   | 5       | 5  | 4  | 4  | 4  | 3  | 5  | 5   | 4   |
|    | 5   | 54      |    |    |    |    |    |    |     |     |
| 4  | 4   | 4       | 4  | 5  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4   | 5   |
|    | 4   | 53      |    |    |    |    |    |    |     |     |

|   |   |    |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 4 | 5  | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
|   | 4 | 54 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 4 | 4 | 4  | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
|   | 5 | 54 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 4 | 5 | 5  | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
|   | 4 | 54 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
|   | 5 | 57 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 4 | 5 | 5  | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
|   | 4 | 54 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
|   | 5 | 59 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
|   | 4 | 56 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 4 | 4 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
|   | 5 | 56 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 5 | 5 | 4  | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
|   | 4 | 52 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 4 | 5 | 5  | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
|   | 5 | 52 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 5 | 5 | 4  | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
|   | 4 | 52 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 4 | 4 | 5  | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
|   | 4 | 53 |   |   |   |   |   |   |   |   |

|   |   |    |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 5 | 4  | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
|   | 4 | 51 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 4 | 4 | 5  | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
|   | 4 | 53 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 5 | 5 | 4  | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
|   | 4 | 53 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 4 | 4 | 4  | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
|   | 5 | 53 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 4 | 4 | 4  | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
|   | 4 | 49 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 4 | 4 | 5  | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
|   | 5 | 54 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 4 | 4 | 5  | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
|   | 4 | 54 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 4 | 4 | 5  | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
|   | 4 | 52 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
|   | 4 | 55 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 4 | 4 | 4  | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
|   | 5 | 52 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
|   | 4 | 57 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 4 | 4 | 4  | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
|   | 4 | 47 |   |   |   |   |   |   |   |   |

|   |   |    |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
|   | 5 | 60 |   |   |   |   |   |   |   |   |

|   |   |    |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 4 | 4  | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
|   | 4 | 50 |   |   |   |   |   |   |   |   |

|   |   |    |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
|   | 5 | 58 |   |   |   |   |   |   |   |   |

|   |   |    |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 4 | 4  | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
|   | 4 | 49 |   |   |   |   |   |   |   |   |

|   |   |    |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 5 | 5  | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
|   | 5 | 60 |   |   |   |   |   |   |   |   |



### Correlation: X1; X2; X3; X4; X5; X6; X7; X8; X9; X10; X11; X12; X13; Total X Correlations

|       | X1              | X2              | X3              | X4              | X5              | X6              | X7              | X8              | X9             | X10            | X11            |
|-------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------|----------------|----------------|
| X2    | 0.544<br>0.000  |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                |                |                |
| X3    | 0.257<br>0.110  | 0.109<br>0.504  |                 |                 |                 |                 |                 |                 |                |                |                |
| X4    | 0.389<br>0.013  | 0.353<br>0.026  | 0.504<br>0.001  |                 |                 |                 |                 |                 |                |                |                |
| X5    | 0.597<br>0.000  | 0.353<br>0.026  | 0.090<br>0.579  | 0.147<br>0.366  |                 |                 |                 |                 |                |                |                |
| X6    | 0.448<br>0.004  | 0.296<br>0.063  | 0.203<br>0.209  | 0.220<br>0.173  | 0.633<br>0.000  |                 |                 |                 |                |                |                |
| X7    | 0.403<br>0.010  | 0.072<br>0.658  | 0.099<br>0.543  | -0.059<br>0.715 | 0.416<br>0.008  | 0.362<br>0.022  |                 |                 |                |                |                |
| X8    | 0.051<br>0.757  | 0.099<br>0.542  | 0.089<br>0.584  | 0.083<br>0.612  | 0.271<br>0.090  | 0.368<br>0.019  | 0.175<br>0.281  |                 |                |                |                |
| X9    | 0.036<br>0.827  | -0.125<br>0.441 | 0.514<br>0.001  | 0.248<br>0.123  | -0.379<br>0.016 | -0.109<br>0.504 | -0.021<br>0.898 | -0.085<br>0.600 |                |                |                |
| X10   | 0.162<br>0.317  | 0.005<br>0.977  | 0.537<br>0.000  | 0.221<br>0.171  | -0.172<br>0.290 | 0.033<br>0.839  | 0.004<br>0.979  | 0.056<br>0.730  | 0.869<br>0.000 |                |                |
| X11   | -0.021<br>0.900 | 0.021<br>0.899  | -0.041<br>0.802 | 0.000<br>1.000  | 0.105<br>0.517  | 0.450<br>0.004  | 0.207<br>0.200  | 0.242<br>0.132  | 0.124<br>0.446 | 0.136<br>0.404 |                |
| X12   | 0.239<br>0.138  | 0.079<br>0.627  | 0.008<br>0.963  | 0.144<br>0.377  | 0.039<br>0.810  | 0.397<br>0.011  | 0.259<br>0.107  | 0.099<br>0.542  | 0.182<br>0.262 | 0.197<br>0.224 | 0.640<br>0.000 |
| X13   | 0.239<br>0.138  | -0.125<br>0.441 | 0.311<br>0.050  | 0.248<br>0.123  | 0.248<br>0.123  | 0.094<br>0.565  | 0.538<br>0.000  | 0.099<br>0.542  | 0.182<br>0.262 | 0.197<br>0.224 | 0.227<br>0.159 |
| Total | 0.653<br>0.000  | 0.400<br>0.010  | 0.556<br>0.000  | 0.521<br>0.001  | 0.505<br>0.001  | 0.664<br>0.000  | 0.531<br>0.000  | 0.397<br>0.011  | 0.370<br>0.019 | 0.494<br>0.001 | 0.467<br>0.002 |

|       | X12   | X13   |
|-------|-------|-------|
| X13   | 0.182 |       |
|       | 0.262 |       |
| Total | 0.522 | 0.522 |
|       | 0.001 | 0.001 |

*Cell Contents*

*Pearson correlation*

*P-Value*



### Item Analysis of X1; X2; X3; X4; X5; X6; X7; X8; X9; X10; X11; X12; X13

#### Correlation Matrix

|     | X1     | X2     | X3     | X4     | X5     | X6     | X7     | X8     | X9    | X10   | X11   |
|-----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|-------|
| X2  | 0.544  |        |        |        |        |        |        |        |       |       |       |
| X3  | 0.257  | 0.109  |        |        |        |        |        |        |       |       |       |
| X4  | 0.389  | 0.353  | 0.504  |        |        |        |        |        |       |       |       |
| X5  | 0.597  | 0.353  | 0.090  | 0.147  |        |        |        |        |       |       |       |
| X6  | 0.448  | 0.296  | 0.203  | 0.220  | 0.633  |        |        |        |       |       |       |
| X7  | 0.403  | 0.072  | 0.099  | -0.059 | 0.416  | 0.362  |        |        |       |       |       |
| X8  | 0.051  | 0.099  | 0.089  | 0.083  | 0.271  | 0.368  | 0.175  |        |       |       |       |
| X9  | 0.036  | -0.125 | 0.514  | 0.248  | -0.379 | -0.109 | -0.021 | -0.085 |       |       |       |
| X10 | 0.162  | 0.005  | 0.537  | 0.221  | -0.172 | 0.033  | 0.004  | 0.056  | 0.869 |       |       |
| X11 | -0.021 | 0.021  | -0.041 | 0.000  | 0.105  | 0.450  | 0.207  | 0.242  | 0.124 | 0.136 |       |
| X12 | 0.239  | 0.079  | 0.008  | 0.144  | 0.039  | 0.397  | 0.259  | 0.099  | 0.182 | 0.197 | 0.640 |
| X13 | 0.239  | -0.125 | 0.311  | 0.248  | 0.248  | 0.094  | 0.538  | 0.099  | 0.182 | 0.197 | 0.227 |
| X12 |        |        |        |        |        |        |        |        |       |       |       |
| X13 | 0.182  |        |        |        |        |        |        |        |       |       |       |

Cell Contents

Pearson correlation

#### Item and Total Statistics

| Variable | Total Count | Mean   | StDev |
|----------|-------------|--------|-------|
| X1       | 40          | 4.450  | 0.504 |
| X2       | 40          | 4.425  | 0.501 |
| X3       | 40          | 4.525  | 0.506 |
| X4       | 40          | 4.625  | 0.490 |
| X5       | 40          | 4.625  | 0.490 |
| X6       | 40          | 4.475  | 0.506 |
| X7       | 40          | 4.425  | 0.549 |
| X8       | 40          | 4.525  | 0.554 |
| X9       | 40          | 4.425  | 0.501 |
| X10      | 40          | 4.350  | 0.533 |
| X11      | 40          | 4.400  | 0.496 |
| X12      | 40          | 4.425  | 0.501 |
| X13      | 40          | 4.425  | 0.501 |
| Total    | 40          | 58.100 | 3.365 |

Cronbach's Alpha

Alpha  
0.7591

### Omitted Item Statistics

| Omitted Variable | Adj. Total Mean | Adj. Total StDev | Item-Adj. Total Corr | Squared Multiple Corr | Cronbach's Alpha |
|------------------|-----------------|------------------|----------------------|-----------------------|------------------|
| X1               | 53.650          | 3.060            | 0.5539               | 0.6936                | 0.7256           |
| X2               | 53.675          | 3.198            | 0.2647               | 0.4786                | 0.7561           |
| X3               | 53.575          | 3.112            | 0.4386               | 0.5483                | 0.7381           |
| X4               | 53.475          | 3.138            | 0.4021               | 0.5399                | 0.7421           |
| X5               | 53.475          | 3.146            | 0.3844               | 0.7305                | 0.7439           |
| X6               | 53.625          | 3.052            | 0.5668               | 0.6860                | 0.7241           |
| X7               | 53.675          | 3.108            | 0.3982               | 0.5663                | 0.7424           |
| X8               | 53.575          | 3.186            | 0.2458               | 0.2333                | 0.7597           |
| X9               | 53.675          | 3.214            | 0.2315               | 0.8537                | 0.7595           |
| X10              | 53.750          | 3.136            | 0.3602               | 0.8201                | 0.7466           |
| X11              | 53.700          | 3.164            | 0.3398               | 0.6266                | 0.7485           |
| X12              | 53.675          | 3.133            | 0.4009               | 0.5711                | 0.7421           |
| X13              | 53.675          | 3.133            | 0.4009               | 0.5844                | 0.7421           |

Matrix Plot of X1; X2; X3; X4; X5; X6; X7; X8; X9; X10; X11; X12; X13

### Correlation: Y1; Y2; Y3; Y4; Y5; Y6; Y7; Y8; Y9; Y10; Y11; Y12; Total Y

#### Correlations

|    | Y1             | Y2             | Y3             | Y4             | Y5             | Y6    | Y7 | Y8 | Y9 |
|----|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------|----|----|----|
| Y2 | 0.599<br>0.000 |                |                |                |                |       |    |    |    |
| Y3 | 0.164<br>0.313 | 0.164<br>0.313 |                |                |                |       |    |    |    |
| Y4 | 0.323<br>0.042 | 0.427<br>0.006 | 0.632<br>0.000 |                |                |       |    |    |    |
| Y5 | 0.633<br>0.000 | 0.323<br>0.042 | 0.105<br>0.517 | 0.147<br>0.366 |                |       |    |    |    |
| Y6 | 0.298<br>0.062 | 0.198<br>0.221 | 0.266<br>0.098 | 0.220<br>0.173 | 0.633<br>0.000 |       |    |    |    |
| Y7 | 0.270          | -0.007         | 0.169          | -0.059         | 0.416          | 0.362 |    |    |    |

|         |        |        |        |       |        |        |        |        |       |
|---------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|-------|
|         | 0.092  | 0.966  | 0.296  | 0.715 | 0.008  | 0.022  |        |        |       |
| Y8      | 0.002  | -0.089 | 0.131  | 0.083 | 0.271  | 0.368  | 0.175  |        |       |
|         | 0.989  | 0.584  | 0.422  | 0.612 | 0.090  | 0.019  | 0.281  |        |       |
| Y9      | -0.008 | -0.109 | 0.392  | 0.248 | -0.379 | -0.109 | -0.021 | -0.085 |       |
|         | 0.963  | 0.504  | 0.012  | 0.123 | 0.016  | 0.504  | 0.898  | 0.600  |       |
| Y10     | 0.128  | 0.033  | 0.446  | 0.221 | -0.172 | 0.033  | 0.004  | 0.056  | 0.869 |
|         | 0.430  | 0.839  | 0.004  | 0.171 | 0.290  | 0.839  | 0.979  | 0.730  | 0.000 |
| Y11     | -0.164 | -0.061 | -0.063 | 0.000 | 0.105  | 0.450  | 0.207  | 0.242  | 0.124 |
|         | 0.313  | 0.707  | 0.702  | 1.000 | 0.517  | 0.004  | 0.200  | 0.132  | 0.446 |
| Y12     | 0.094  | 0.094  | 0.083  | 0.144 | 0.039  | 0.397  | 0.259  | 0.099  | 0.182 |
|         | 0.565  | 0.565  | 0.612  | 0.377 | 0.810  | 0.011  | 0.107  | 0.542  | 0.262 |
| Total Y | 0.553  | 0.420  | 0.579  | 0.554 | 0.520  | 0.686  | 0.473  | 0.389  | 0.352 |
|         | 0.000  | 0.007  | 0.000  | 0.000 | 0.001  | 0.000  | 0.002  | 0.013  | 0.026 |
|         | Y10    | Y11    | Y12    |       |        |        |        |        |       |
| Y11     | 0.136  |        |        |       |        |        |        |        |       |
|         | 0.404  |        |        |       |        |        |        |        |       |
| Y12     | 0.197  | 0.640  |        |       |        |        |        |        |       |
|         | 0.224  | 0.000  |        |       |        |        |        |        |       |
| Total Y | 0.495  | 0.437  | 0.536  |       |        |        |        |        |       |
|         | 0.001  | 0.005  | 0.000  |       |        |        |        |        |       |

Cell Contents

Pearson correlation

P-Value

## Item Analysis of Y1; Y2; Y3; Y4; Y5; Y6; Y7; Y8; Y9; Y10; Y11; Y12

## Correlation Matrix

|     | Y1     | Y2     | Y3     | Y4     | Y5     | Y6     | Y7     | Y8     | Y9    | Y10   | Y11   |
|-----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|-------|
| Y2  | 0.599  |        |        |        |        |        |        |        |       |       |       |
| Y3  | 0.164  | 0.164  |        |        |        |        |        |        |       |       |       |
| Y4  | 0.323  | 0.427  | 0.632  |        |        |        |        |        |       |       |       |
| Y5  | 0.633  | 0.323  | 0.105  | 0.147  |        |        |        |        |       |       |       |
| Y6  | 0.298  | 0.198  | 0.266  | 0.220  | 0.633  |        |        |        |       |       |       |
| Y7  | 0.270  | -0.007 | 0.169  | -0.059 | 0.416  | 0.362  |        |        |       |       |       |
| Y8  | 0.002  | -0.089 | 0.131  | 0.083  | 0.271  | 0.368  | 0.175  |        |       |       |       |
| Y9  | -0.008 | -0.109 | 0.392  | 0.248  | -0.379 | -0.109 | -0.021 | -0.085 |       |       |       |
| Y10 | 0.128  | 0.033  | 0.446  | 0.221  | -0.172 | 0.033  | 0.004  | 0.056  | 0.869 |       |       |
| Y11 | -0.164 | -0.061 | -0.063 | 0.000  | 0.105  | 0.450  | 0.207  | 0.242  | 0.124 | 0.136 |       |
| Y12 | 0.094  | 0.094  | 0.083  | 0.144  | 0.039  | 0.397  | 0.259  | 0.099  | 0.182 | 0.197 | 0.640 |

## Cell Contents

*Pearson correlation*

## Item and Total Statistics

| Variable | Total Count | Mean  | StDev |
|----------|-------------|-------|-------|
| Y1       | 40          | 4.475 | 0.506 |
| Y2       | 40          | 4.475 | 0.506 |
| Y3       | 40          | 4.600 | 0.496 |
| Y4       | 40          | 4.625 | 0.490 |
| Y5       | 40          | 4.625 | 0.490 |
| Y6       | 40          | 4.475 | 0.506 |
| Y7       | 40          | 4.425 | 0.549 |

|       |    |        |       |
|-------|----|--------|-------|
| Y8    | 40 | 4.525  | 0.554 |
| Y9    | 40 | 4.425  | 0.501 |
| Y10   | 40 | 4.350  | 0.533 |
| Y11   | 40 | 4.400  | 0.496 |
| Y12   | 40 | 4.425  | 0.501 |
| Total | 40 | 53.825 | 3.054 |

Cronbach's Alpha

Alpha

0.7242

### Omitted Item Statistics

| Omitted Variable | Adj. Total Mean | Adj. Total StDev | Item-Adj. Total Corr | Squared Multiple Corr | Cronbach's Alpha |
|------------------|-----------------|------------------|----------------------|-----------------------|------------------|
| Y1               | 49.350          | 2.806            | 0.4219               | 0.7539                | 0.6978           |
| Y2               | 49.350          | 2.878            | 0.2704               | 0.5423                | 0.7177           |
| Y3               | 49.225          | 2.796            | 0.4546               | 0.6381                | 0.6936           |
| Y4               | 49.200          | 2.812            | 0.4277               | 0.6269                | 0.6973           |
| Y5               | 49.200          | 2.830            | 0.3880               | 0.7996                | 0.7025           |
| Y6               | 49.350          | 2.732            | 0.5818               | 0.6396                | 0.6756           |
| Y7               | 49.400          | 2.836            | 0.3160               | 0.3863                | 0.7124           |
| Y8               | 49.300          | 2.884            | 0.2198               | 0.2606                | 0.7260           |
| Y9               | 49.400          | 2.916            | 0.1967               | 0.8636                | 0.7268           |
| Y10              | 49.475          | 2.828            | 0.3458               | 0.8361                | 0.7080           |
| Y11              | 49.425          | 2.872            | 0.2915               | 0.6410                | 0.7148           |
| Y12              | 49.400          | 2.818            | 0.4035               | 0.5644                | 0.7003           |

Matrix Plot of Y1; Y2; Y3; Y4; Y5; Y6; Y7; Y8; Y9; Y10; Y11; Y12

## Lampiran 5. Tabel Nilai rtabel

**TABEL NILAI  $r_{\text{tabel}}$  SIGNIFIKANSI 5% DAN 1%**

| N  | The Level of Significance |       | N    | The Level of Significance |       |
|----|---------------------------|-------|------|---------------------------|-------|
|    | 5%                        | 1%    |      | 5%                        | 1%    |
| 3  | 0.997                     | 0.999 | 38   | 0.320                     | 0.413 |
| 4  | 0.950                     | 0.990 | 39   | 0.316                     | 0.408 |
| 5  | 0.878                     | 0.959 | 40   | 0.312                     | 0.403 |
| 6  | 0.811                     | 0.917 | 41   | 0.308                     | 0.398 |
| 7  | 0.754                     | 0.874 | 42   | 0.304                     | 0.393 |
| 8  | 0.707                     | 0.834 | 43   | 0.301                     | 0.389 |
| 9  | 0.666                     | 0.798 | 44   | 0.297                     | 0.384 |
| 10 | 0.632                     | 0.765 | 45   | 0.294                     | 0.380 |
| 11 | 0.602                     | 0.735 | 46   | 0.291                     | 0.376 |
| 12 | 0.576                     | 0.708 | 47   | 0.288                     | 0.372 |
| 13 | 0.553                     | 0.684 | 48   | 0.284                     | 0.368 |
| 14 | 0.532                     | 0.661 | 49   | 0.281                     | 0.364 |
| 15 | 0.514                     | 0.641 | 50   | 0.279                     | 0.361 |
| 16 | 0.497                     | 0.623 | 55   | 0.266                     | 0.345 |
| 17 | 0.482                     | 0.606 | 60   | 0.254                     | 0.330 |
| 18 | 0.468                     | 0.590 | 65   | 0.244                     | 0.317 |
| 19 | 0.456                     | 0.575 | 70   | 0.235                     | 0.306 |
| 20 | 0.444                     | 0.561 | 75   | 0.227                     | 0.296 |
| 21 | 0.433                     | 0.549 | 80   | 0.220                     | 0.286 |
| 22 | 0.432                     | 0.537 | 85   | 0.213                     | 0.278 |
| 23 | 0.413                     | 0.526 | 90   | 0.207                     | 0.267 |
| 24 | 0.404                     | 0.515 | 95   | 0.202                     | 0.263 |
| 25 | 0.396                     | 0.505 | 100  | 0.195                     | 0.256 |
| 26 | 0.388                     | 0.496 | 125  | 0.176                     | 0.230 |
| 27 | 0.381                     | 0.487 | 150  | 0.159                     | 0.210 |
| 28 | 0.374                     | 0.478 | 175  | 0.148                     | 0.194 |
| 29 | 0.367                     | 0.470 | 200  | 0.138                     | 0.181 |
| 30 | 0.361                     | 0.463 | 300  | 0.113                     | 0.148 |
| 31 | 0.355                     | 0.456 | 400  | 0.098                     | 0.128 |
| 32 | 0.349                     | 0.449 | 500  | 0.088                     | 0.115 |
| 33 | 0.344                     | 0.442 | 600  | 0.080                     | 0.105 |
| 34 | 0.339                     | 0.436 | 700  | 0.074                     | 0.097 |
| 35 | 0.334                     | 0.430 | 800  | 0.070                     | 0.091 |
| 36 | 0.329                     | 0.424 | 900  | 0.065                     | 0.086 |
| 37 | 0.325                     | 0.418 | 1000 | 0.062                     | 0.081 |