LAPORAN SURVEY KEPUASAN MAHASISWA
TERHADAP LAYANAN
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS
BINA SARANA GLOBAL

PRODI TEKNIK INFORMATIKA

BADAN PENJAMINAN MUTU (BPM)
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS
BINA SARANA GLOBAL

2023

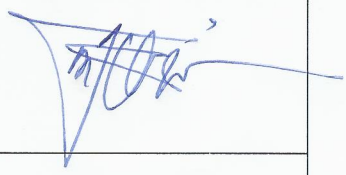
LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MAHASISWATERHADAP LAYANAN

INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS BINA SARANA GLOBAL

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA

2023

Proses	Penanggung Jawab		
	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1. Perumusan	Sutarman, S.S., M.M.	Kepala BPM	
2. Persetujuan	Muchamad Iqbal, S.E., M.Kom.	Wakil Rektor Bidang Akademik	
	M. Iqbal Hanafri, S.Pi., M.Kom.	Wakil Rektor Bidang Non Akademik	
	Rahmat Tullah, M.Kom	Dekan Fak. Teknologi Informasi dan Komunikasi, Kaprodi Teknik Informatika	

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Survey Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan ini. Kegiatan pengukuran kepuasan mahasiswa Prodi Teknik Informatika terhadap layanan di Institut Teknologi dan Bisnis Bina Sarana Global dilakukan melalui metode penyebaran kuesioner, ditujukan kepada mahasiswa untuk mengukur sejauh mana kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Survei dilaksanakan pada tanggal 1-12 Agustus 2023.

Dalam proses pengukuran kepuasan mahasiswa ini, kami dibantu oleh berbagai pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Oleh karena itu, kami Badan Penjaminan Mutu (BPM) Institut Teknologi dan Bisnis Bina Sarana Global mengucapkan banyak terima kasih.

Demikian laporan survey pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan di Institut Teknologi dan Bisnis Bina Sarana Global, semoga bermanfaat untuk sivitas akademika.

Tangerang, 14 Agustus 2023

Sutarman, S.S., M.M.
Kepala BPM

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI iv
A. PENDAHULUAN 1
B. METODE PENGAMBILAN SAMPEL DAN KRITERIA PENILAIAN 1
C. HASIL DAN ANALISIS 3
D. SIMPULAN 6
E. LAMPIRAN 7

A. PENDAHULUAN

Kualitas perguruan tinggi meliputi kualitas tridharma, kualitas pelayanan, kualitas lulusan, kualitas kurikulum, dsb. Global Institute melalui Badan Penjaminan Mutu (BPM) berusahan mengukur seberapa jauh kualitas palayanan yang diberikan kepada mahasiswa. Untuk itu, BPM mengadakan survei rutin untuk mengukur seberapa puas mahasiswa terhadap layanan yang diberikan kepada mahasiswa. Global Institute menyadari bahwa kepuasan mahasiswa menjadi tolak ukur karena akan menjadi faktor penyemangat mahasiswa dalam menuntut ilmu serta dapat menjadi sarana promosi Global Institute kepada masyarakat. Dari hasil survey ini, diharapkan akan dapat diketahui peluang-peluang peningkatan kualitas layanan terhadap mahasiswa, yang selanjutnya menjadi masukan untuk perbaikan Prodi Teknik Informatika pada khususnya dan Global Institute pada umumnya.

B. METODE PENGAMBILAN SAMPEL DAN KRITERIA PENILAIAN

1. Waktu dan Tempat Pelaksanaan

   Pengisian Kuesioner ini dilaksanakan setiap akhir semester genap setelah ujian akhir semester Jadi mahasiswa dirasa sudah merasakan hasil perbaikan pelayanan. Pelaksanaan pengisian kuesioner ini dilakukan oleh oleh mahasiswa melalui google form dan hard copy.

2. Objek yang Diteliti

   Objek yang diteliti dalam pengisian kuesioner ini yaitu mahasiswa Prodi Teknik Informatika di Institut Teknologi dan Bisnis Bina Sarana Global.

3. Populasi dan Sampel Objek

   Pada saat survei ini dilaksanakan, jumlah mahasiswa Prodi Teknik Informatika adalah 773 yang seluruhnya (100%) diminta untuk mengisi kuesioner. Akan tetapi, yang mengisi kuesioner hanya 89 orang atau 11,51% dari populasi.

4. Kriteria Penilaian

   Kuesioner Kepuasan Mahasiswa ini memiliki 35 butir pernyataan yang dibagi ke dalam 5 dimensi kepuasan pelanggan (dalam hal ini adalah mahasiswa), yakni:

   a. *Reliability* (keandalan)
   b. *Responsiveness* (daya tanggap)
   c. *Assurance* (Kepastian)
   d. *Empathy* (Empati)
   e. *Tangibles* (sarana dan prasarana fisik)

Instrumen yang digunakan dalam survey ini telah diuji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu,

Terdapat 4 (empat) alternatif jawaban dalam skala likert dengan kriteria sebagai berikut:

Tanggapan	Predikat
4 (SM)	Sangat Baik
3 (M)	Baik
2 (C)	Cukup
1 (K)	Kurang

Data yang diperoleh akan ditabulasi sesuai dengan pilihan jawaban responden dan dilanjutkan dengan perhitungan indeks kepuasan (IK) melalui perhitungan rata-rata skor jawaban responden sesuai dengan butir pertanyaan, dengan rumus:

$$IK = \frac{\sum n \; x \; Si}{N}$$

Di mana: n= predikat item, Si= Skor item pertanyaan masing-masing aspek, N= jumlah responden

Indeks Kepuasan	Predikat
>=3,25	Sangat Baik (Sangat Puas)
2,50 – 3,24	Baik (Puas)
1,75 – 2,49	Cukup
1,00 – 1,74	Kurang (Tidak Puas)

Tingkat kepuasan mahasiswa juga dinyatakan dalam persentase dengan rumus TK = ((4xSM) + (3xM) + (2xCM) + (1xKM)) /4, di mana: TK= Tingkat Kepuasan Mahasiswa, SM = persentase sangat Memuaskan, M= persentase Memuaskan, CM= persentase Memuaskan, dan KM= persentase Kurang Memuaskan. Standar mutu tingkat kepuasan mahasiswa adalah 75%.

C. HASIL DAN ANALISIS

Survei dilakukan dengan menghimbau mahasiswa mengisi kuisioner melalui goggle form dan hard copy.

Hasil dari pengisian kuesioner tersebut diuraikan sebagai berikut.

Tabel Survey Kepuasan Mahasiswa Prodi Teknik Informatika terhadap Layanan Global Institute 2023

No	Item Pelayanan	Sangat Puas	Puas	Cukup	Kurang	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Indeks Kepuasan	Predikat
		Jumlah				Persentase					
A	**Keandalan (Reliability)**	**23.75**	**46.63**	**15.63**	**3.00**	**26.7%**	**52.4%**	**17.6%**	**3.4%**	**3.02**	**Puas**
1	Kualitas dosen pengajar	28	57	4	0	31.5%	64.0%	4.5%	0.0%	3.27	**Sangat Puas**
2	Pengembangan minat dan bakat / kegiatan UKM	6	45	34	4	6.7%	50.6%	38.2%	4.5%	2.60	**Puas**
3	Kegiatan seminar, workshop, training, sertifikasi, dan sejenisnya	19	44	21	5	21.3%	49.4%	23.6%	5.6%	2.87	**Puas**
4	Penyampaian informasi-informasi dari kampus oleh PA	33	36	13	7	37.1%	40.4%	14.6%	7.9%	3.07	**Puas**
5	Bimbingan dari PA dalam pengisian Kartu Rencana Studi (KRS)	33	42	10	4	37.1%	47.2%	11.2%	4.5%	3.17	**Puas**
6	Pemantauan kemajuan belajar mahasiswa oleh PA	21	45	20	3	23.6%	50.6%	22.5%	3.4%	2.94	**Puas**
7	Kemudahan dalam memperoleh informasi pembayaran	29	50	9	1	32.6%	56.2%	10.1%	1.1%	3.20	**Puas**
8	Kemudahan memperoleh informasi perihal pendaftaran kuliah dan MGM dari Biro kemahasiswaan dan Pemasaran	21	54	14	0	23.6%	60.7%	15.7%	0.0%	3.08	**Puas**
B	**Daya Tanggap (Responsiveness)**	**18.86**	**56.43**	**13.00**	**0.71**	**21.2%**	**63.4%**	**14.6%**	**0.8%**	**3.05**	**Puas**
1	Tanggapan prodi terhadap usulan/komplain	15	56	17	1	16.9%	62.9%	19.1%	1.1%	2.96	**Puas**
2	Tanggapan BAAK terhadap usulan/komplain	15	56	18	0	16.9%	62.9%	20.2%	0.0%	2.97	**Puas**
3	Kemudahan menghubungi dan menemui PA sesuai waktu yang disepakati	37	39	11	2	41.6%	43.8%	12.4%	2.2%	3.25	**Puas**
4	Tanggapan Biro Keuangan terhadap usulan/komplain	24	53	12	0	27.0%	59.6%	13.5%	0.0%	3.13	**Puas**

5	Kemudahan menghubungi Biro Kemahasiswaan dan Pemasaran	16	65	7	1	18.0%	73.0%	7.9%	1.1%	3.08	**Puas**
6	Tanggapan Biro Kemahasiswaan dan pemasaran terhadap usulan/komplain	11	69	8	1	12.4%	77.5%	9.0%	1.1%	3.01	**Puas**
7	Tanggapan staf umum terhadap usulan/komplain	14	57	18	0	15.7%	64.0%	20.2%	0.0%	2.96	**Puas**
C	**Jaminan (Assurance)**	**23.83**	**54.17**	**10.50**	**0.50**	**26.8%**	**60.9%**	**11.8%**	**0.6%**	**3.10**	**Puas**
1	Pengaturan dan pelaksanaan jadwal kuliah, ujian dan penilaian	28	52	9	0	31.5%	58.4%	10.1%	0.0%	3.21	**Puas**
2	Penyampaian informasi mengenai kegiatan akademik (Kalender Akademik)	24	41	21	3	27.0%	46.1%	23.6%	3.4%	2.97	**Puas**
3	Kemudahan dalam mengurus administrasi dan surat menyurat	19	63	7	0	21.3%	70.8%	7.9%	0.0%	3.13	**Puas**
4	Waktu pelayanan pembayaran yang disediakan	21	61	7	0	23.6%	68.5%	7.9%	0.0%	3.16	**Puas**
5	Akurasi penghitungan biaya pendidikan	19	62	8	0	21.3%	69.7%	9.0%	0.0%	3.12	**Puas**
6	Keinginan saya untuk merekomendasikan Global Institute kepada teman/kerabat	32	46	11	0	36.0%	51.7%	12.4%	0.0%	3.24	**Puas**
D	**Empati (Empathy)**	**31.33**	**49.22**	**8.22**	**0.22**	**35.2%**	**55.3%**	**9.2%**	**0.2%**	**3.25**	**Puas**
1	Sikap dan keramahan kaprodi, staf prodi	31	51	7	0	34.8%	57.3%	7.9%	0.0%	3.27	**Sangat Puas**
2	Sikap/keramahan staf Biro Administrasi Akademik dan kemahasiswaan (BAAK)	27	54	8	0	30.3%	60.7%	9.0%	0.0%	3.21	**Puas**
3	Bimbingan/solusi dari PA apabila terdapat masalah akademik maupun non akademik jika diminta	32	48	9	0	36.0%	53.9%	10.1%	0.0%	3.26	**Sangat Puas**
4	Tingkat kepedulian PA	44	33	10	2	49.4%	37.1%	11.2%	2.2%	3.34	**Sangat Puas**
5	Sikap dan keramahan PA	50	33	6	0	56.2%	37.1%	6.7%	0.0%	3.49	**Sangat Puas**
6	Sikap dan keramahan staf keuangan	31	47	11	0	34.8%	52.8%	12.4%	0.0%	3.22	**Puas**
7	Fleksibilitas dalam reschedule pembayaran	20	58	11	0	22.5%	65.2%	12.4%	0.0%	3.10	**Puas**

8	Sikap dan keramahan staf Biro Kemahasiswaan dan Pemasaran	23	59	7	0	25.8%	66.3%	7.9%	0.0%	3.18	**Puas**
9	Sikap/keramahan staf umum	24	60	5	0	27.0%	67.4%	5.6%	0.0%	3.21	**Puas**
E	**Bukti Fisik (Tangible)**	**25.00**	**41.60**	**17.00**	**5.40**	**28.1%**	**46.7%**	**19.1%**	**6.1%**	**2.97**	**Puas**
1	Fasilitas bagi kegiatan pembelajaran (ruang kelas, laboratorium, perpustakaan, projector, spidol, dll.)	32	41	14	2	36.0%	46.1%	15.7%	2.2%	3.16	**Puas**
2	Fasilitas ruang tunggu, istirahat dan berkumpul	20	30	29	10	22.5%	33.7%	32.6%	11.2%	2.67	**Puas**
3	Fasilitas yang disediakan dalam proses pembayaran biaya pendidikan	25	52	9	3	28.1%	58.4%	10.1%	3.4%	3.11	**Puas**
4	Kebersihan dan kerapihan lingkungan kampus dan kelas	30	46	11	2	33.7%	51.7%	12.4%	2.2%	3.17	**Puas**
5	Fasilitas dan layanan parkir	18	39	22	10	20.2%	43.8%	24.7%	11.2%	2.73	**Puas**
Rata-rata		**24.91**	**49.83**	**12.51**	**1.74**	**27.99%**	**55.99%**	**14.06%**	**1.96%**	**3.10**	**Puas**
Tingkat Kepuasan										**77.50%**	**Melampaui Standar**

IK=(∑n x Si)/N = 3,10, yang berarti predikat kepuasan mahasiswa adalah **Puas**.

Sementara, dinyatakan dalam persentase, tingkat kepuasan mahasiswa adalah TK = ((4xSM) + (3xM) + (2xCM) + (1xKM)) /4 = 77,50% yang mana ini melampaui standar mutu 75%, sehingga tindak lanjut yang direncanakan adalah mempertahankan layanan yang sudah ada serta berfokus pada peningkatan beberapa butir layanan yang indeks kepuasannya relatif rendah dibanding butir layanan lainnya.

D. SIMPULAN

Berdasarkan hasil survey, dapat diambil simpulan sebagai berikut:

1. Dalam hal reliability/keandalan, 26,7% responden menyatakan layanan di Global Institute sangat baik, sementara 52,4% menyatakan layanan di Global Institute baik dan 17,6% menyatakan layanan di Global Institute cukup.
2. Dalam hal responsiveness/daya tanggap, 21,2% responden menyatakan layanan di Global Institute sangat baik, 63,4% responden menyatakan layanan di Global Institute baik, sementara 14,6% responden menyatakan layanan di Global Institute cukup.
3. Dalam hal assurance/jaminan 26,8% responden menyatakan layanan di Global Institute sangat baik, sementara 60,9% responden menyatakan baik dan 11,8% menyatakan cukup.
4. Dalam hal empati 35,2% responden menyatakan layanan di Global Institute sangat baik, 55,3% responden menyatakan baik, sedangkan 9,2% responden menyatakan cukup.
5. Dalam hal tangibles/sarana prasarana fisik 28,1% responden menyatakan tangibles di Global Institute sangat baik, 46,7% responden menyatakan baik dan 19,1% responden menyatakan cukup.
6. Secara umum, 27,99% responden menyatakan sangat puas dengan pelayanan kampus, sedangkan 55,99% responden menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan kampus, dan 14,06% responden menyatakan cukup. Hanya 1,96% responden yang menyatakan pelayanan kampus kurang.
7. Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap reliability/keandalan dalam pelayanan adalah 3,02 (puas)
8. Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap daya responsiveness/tanggap dalam pelayanan adalah 3,05 (puas)
9. Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap assurance/jaminan dalam pelayanan adalah 3,10 (puas)
10. Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap empathy/empati dalam pelayanan adalah 3,25 (puas)
11. Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap tangibles/sarana prasarana fisik adalah 2,97 (puas)
12. Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan secara keseluruhan adalah 3,10 (puas)
13. Indeks Kepuasan Mahasiswa dinyatakan dalam presentase adalah 77,50% yang telah melampaui standar mutu.
14. Item layanan dengan indeks kepuasan mahasiswa yang paling rendah adalah: Pengembangan minat dan bakat / kegiatan UKM, dengan indeks kepuasan 2,60 (bagian dari dimensi reliability/keandalan).

E. LAMPIRAN

- Laporan Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan.

LAPORAN UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN SURVEI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN

INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS BINA SARANA GLOBAL

BADAN PENJAMINAN MUTU (BPM)

INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS
BINA SARANA GLOBAL

2021

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN SURVEI KEPUASAN MAHASISWATERHADAP LAYANAN

INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS BINA SARANA GLOBAL

Proses	Penanggung Jawab		
	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1. Perumusan	Sutarman, S.S., M.M.	Kepala BPM	
2. Persetujuan	M. Ramaddan Julianti, MT	Kaprodi Bisnis Digital	
	Rahmat Tullah, M.Kom	Kaprodi Teknik Informatika	
	Achmad Sidik, M.Kom	Kaprodi Sistem Informasi	

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Survei Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan ini. Pengujian ini bertujuan untuk mendapatkan instrument survey yang valid dan handal untuk pengukuran kepuasan mahasiswa terhadap layanan di Institut Teknologi dan Bisnis Bina Sarana Global.

Dalam proses pengujian instrrumen survey ini, kami dibantu oleh berbagai pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Oleh karena itu, kami Badan Penjaminan Mutu (BPM) Institut Teknologi dan Bisnis Bina Sarana Global mengucapkan banyak terima kasih.

Demikian, semoga instrumen survei hasil dari kegiatan pengujian ini bermanfaat untuk sivitas akademika.

Tangerang, 2 Agustus 2021

Sutarman, S.S., M.M.
Kepala BPM

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ……..i

LEMBAR PENGESAHAN …….. ii

KATA PENGANTAR ……. iii

DAFTAR ISI …….....iv

A. PENDAHULUAN ……...1

B. UJI VALIDITAS ……2

C. UJI RELIABILITAS ……...7

D. SIMPULAN ……9

A. PENDAHULUAN

Kepuasan mahasiswa merupakan salah satu faktor penting bagi mutu suatu perguruan tinggi. Untuk itulah, diperlukan survey mengenai kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan. Untuk melaksanakan survey tersebut, diperlukan suatu instrument yang valid dan handal agar dapat benar-benar menunjukkan keadaan yang sebenarnya mengenai kepuasan mahasiswa. Laporan ini bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai uji validitas dan reliabilitas instrument survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan yang akan digunakan di Institut Teknologi dan Bisnis Bina Sarana Global.

Kuesioner Kepuasan Mahasiswa ini memiliki 35 butir pernyataan yang dibagi ke dalam 5 (lima) dimensi kualitas layanan, yakni:

a. *Reliability* (keandalan)
b. *Responsiveness* (daya tanggap)
c. *Assurance* (jaminan)
d. *Empathy* (empati)
e. *Tangibles* (bukti fisik)

Terdapat 4 (empat) alternatif jawaban dalam skala likert dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel 1 Alternatif Jawaban dan Predikatnya

Tanggapan	Predikat
4	Sangat Baik
3	Baik
2	Cukup
1	Kurang

A. UJI VALIDITAS

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam pengukuran. Dalam pengujian validitas terhadap kuesioner, dibedakan menjadi 2, yaitu validitas faktor dan validitas item. Validitas faktor diukur bila item yang disusun menggunakan lebih dari satu faktor (antara faktor satu dengan yang lain ada kesamaan). Pengukuran validitas faktor ini dengan cara mengkorelasikan antara skor faktor (penjumlahan item dalam satu faktor) dengan skor total faktor (total keseluruhan faktor).

Validitas item ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan terhadap item total (skor total), perhitungan dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item. Bila kita menggunakan lebih dari satu faktor berarti pengujian validitas item dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor faktor, kemudian dilanjutkan mengkorelasikan antara skor item dengan skor total faktor (penjumlahan dari beberapa faktor).

Dari hasil perhitungan korelasi akan didapat suatu koefisien korelasi yang digunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu item dan untuk menentukan apakah suatu item layak digunakan atau tidak. Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05, artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total.

Untuk melakukan uji validitas ini menggunakan program SPSS. Teknik pengujian yang sering digunakan untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi Bivariate Pearson (Produk Momen Pearson). Analisis ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diungkap àdalah Valid. Jika r hitung ≥ r tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).

Uji validitas dan reliabilitas instrument survei Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan ini melibatkan 39 responden.

Berikut adalah hasil dari pengujian ini.

Tabel 2 Tabulasi hasil pengisian kuesioner kepuasan mahasiswa

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	I	II	III	IV	IV	TOT
R1	3	2	3	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	24	25	20	31	17	117
R2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	23	22	20	27	13	105
R3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	23	21	18	27	15	104
R4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	23	21	18	27	15	104
R5	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	22	18	19	27	14	100
R6	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	24	16	15	24	15	94
R7	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	2	3	29	27	24	34	14	128
R8	3	2	2	2	4	2	3	4	2	3	3	3	3	4	3	2	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	22	21	18	32	14	107
R9	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	25	21	17	27	14	104
R10	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	29	26	23	35	19	132
R11	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	27	24	20	32	17	120
R12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	21	19	27	15	106
R13	3	2	3	4	4	3	2	3	3	2	4	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	24	19	17	28	13	101
R14	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	23	19	18	27	15	102
R15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	28	23	36	20	139
R16	3	2	3	4	4	3	2	3	2	2	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	1	2	2	4	4	24	21	17	31	13	106
R17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	21	18	27	15	105
R18	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	19	16	11	25	10	81
R19	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	30	25	23	35	15	128
R20	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	2	3	4	4	29	24	20	33	16	122
R21	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4		30	25	21	34	15	125
R22	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	17	19	17	25	14	92
R23	3	3	3	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	3	3	2	1	2	17	12	14	17	11	71
R24	3	1	3	2	2	3	3	4	3	2	3	2	4	3	3	1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	21	20	13	23	13	90
R25	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	28	21	18	30	17	114
R26	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	20	18	27	15	104
R27	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	28	24	36	20	139
R28	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	1	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	1	3	4	4	3	4	3	4	4	27	25	19	31	18	120
R29	2	2	2	3	3	1	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	1	18	17	17	25	13	90
R30	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	21	19	14	27	14	95
R31	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	23	21	18	27	15	104
R32	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	22	20	18	27	15	102
R33	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	23	22	17	28	15	105
R34	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	4	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	18	18	15	24	11	86
R35	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	26	25	22	33	19	125
R36	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4	4	4	1	4	4	4	3	3	3	4	3	30	25	18	32	16	121
R37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	21	18	27	15	105
R38	3	1	2	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	25	22	19	35	17	118
R39	2	1	2	4	4	4	1	1	3	2	4	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	4	2	4	4	4	3	2	2	4	1	1	1	3	4	19	15	7	29	10	80

Luaran pengolahan data dengan Langkah-langkah dalam pengujian validitas ini yaitu:

Tabel 3 Luaran SPSS Uji Korelasi Faktor

Correlations

		Reliability	Responsiveness	Assurrance	Empathy	Tangibles	TOTAL
Reliability	Pearson Correlation	1	.864**	.752**	.831**	.754**	.932**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	39	39	39	39	39	39
Responsiveness	Pearson Correlation	.864**	1	.835**	.857**	.790**	.959**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	39	39	39	39	39	39
Assurrance	Pearson Correlation	.752**	.835**	1	.685**	.759**	.880**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	39	39	39	39	39	39
Empathy	Pearson Correlation	.831**	.857**	.685**	1	.684**	.908**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	39	39	39	39	39	39
Tangibles	Pearson Correlation	.754**	.790**	.759**	.684**	1	.855**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	39	39	39	39	39	39
TOTAL	Pearson Correlation	.932**	.959**	.880**	.908**	.855**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	39	39	39	39	39	39

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Jumlah responden adalah 39.

Df= 39-2 = 37

maka r table dengan signifikansi 5% = 0,3160

Tabel 4 Validitas Faktor

No	Item	R hitung	Ket
1	Reliability	0,932	>0,3160 (valid)
2	Responsiveness	0,959	>0,3160 (valid)
3	Assurance	0,880	>0,3160 (valid)
4	Empathy	0,908	>0,3160 (valid)
5	Tangibles	0,855	>0,3160 (valid)

Tabel 4 di atas menunjukkan bahwa semua faktor dalam instrument ini adalah valid

Tabel 5 Luaran SPSS Uji Korelasi Item

Correlations

		TOTAL	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35
TOTAL	Pearson Correlation	1	.775**	.386*	.450**	.707**	.650**	.694**	.773**	.692**	.645**	.667**	.728**	.651**	.778**	.652**	.803**	.571**	.591**	.819**	.640**	.850**	.691**	.748**	.778**	.674**	.684**	.729**	.357*	.827**	.666**	.684**	.592**	.508**	.712**	.620**	.651**
	Sig. (2-tailed)		.000	.015	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.026	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	38
P1	Pearson Correlation	.775**	1	.455**	.497**	.487**	.491**	.623**	.648**	.558**	.478**	.353*	.541**	.458**	.628**	.474**	.638**	.461**	.475**	.588**	.376*	.668**	.508**	.546**	.595**	.555**	.467**	.559**	.207	.546**	.423**	.632**	.494**	.407*	.635**	.329*	.453**
	Sig. (2-tailed)	.000		.004	.001	.002	.002	.000	.000	.000	.002	.028	.000	.003	.000	.002	.000	.003	.002	.000	.018	.000	.001	.000	.000	.000	.003	.000	.207	.000	.007	.000	.001	.010	.000	.041	.004
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	38
P2	Pearson Correlation	.386*	.455**	1	.372*	.100	.073	.208	.348*	.123	.187	.419**	.040	.274	.220	.190	.264	.560**	.114	.233	.184	.405*	.278	.182	.186	.076	.015	.073	.159	.141	-.042	.330*	.521**	.166	.441**	.300	.133
	Sig. (2-tailed)	.015	.004		.020	.546	.657	.205	.030	.458	.254	.008	.810	.091	.179	.248	.105	.000	.491	.154	.263	.011	.086	.268	.257	.647	.926	.660	.335	.391	.798	.040	.001	.313	.005	.063	.427
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	38
P3	Pearson Correlation	.450**	.497**	.372*	1	.243	.191	.335*	.404*	.239	.336*	.293	.273	.179	.467**	.452**	.266	.264	.375*	.336*	.234	.298	.252	.156	.366*	.131	.108	.204	.005	.163	.347*	.242	.378*	.443**	.485**	.214	.164
	Sig. (2-tailed)	.004	.001	.020		.136	.244	.037	.011	.142	.037	.071	.093	.276	.003	.004	.101	.105	.019	.037	.151	.065	.122	.342	.022	.428	.514	.213	.974	.320	.030	.138	.018	.005	.002	.190	.326
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	38
P4	Pearson Correlation	.707**	.487**	.100	.243	1	.786**	.721**	.354*	.348*	.609**	.285	.847**	.243	.457**	.231	.615**	.331*	.297	.387*	.304	.442**	.410**	.803**	.421**	.819**	.815**	.757**	.124	.540**	.460**	.627**	.152	.183	.260	.589**	.610**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.546	.136		.000	.000	.027	.030	.000	.079	.000	.136	.003	.158	.000	.039	.066	.015	.060	.005	.009	.000	.008	.000	.000	.000	.453	.000	.003	.000	.355	.264	.109	.000	.000
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	38
P5	Pearson Correlation	.650**	.491**	.073	.191	.786**	1	.543**	.316*	.320*	.469**	.262	.778**	.215	.348*	.290	.544**	.145	.278	.419**	.239	.386*	.490**	.719**	.337*	.709**	.684**	.808**	.229	.602**	.501**	.759**	.064	.193	.131	.494**	.584**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.657	.244	.000		.000	.050	.047	.003	.107	.000	.189	.030	.074	.000	.378	.087	.008	.143	.015	.002	.000	.036	.000	.000	.000	.161	.000	.001	.000	.699	.239	.427	.001	.000
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	38
P6	Pearson Correlation	.694**	.623**	.208	.335*	.721**	.543**	1	.435**	.383*	.486**	.426**	.656**	.229	.585**	.244	.634**	.353*	.346*	.351*	.267	.445**	.376*	.738**	.605**	.706**	.655**	.597**	.128	.421**	.381*	.519**	.276	.263	.411**	.297	.735**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.205	.037	.000	.000		.006	.016	.002	.007	.000	.162	.000	.134	.000	.028	.031	.028	.101	.005	.018	.000	.000	.000	.000	.000	.438	.008	.017	.001	.090	.105	.009	.067	.000
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	38
P7	Pearson Correlation	.773**	.648**	.348*	.404*	.354*	.316*	.435**	1	.577**	.573**	.532**	.334*	.777**	.609**	.557**	.449**	.469**	.514**	.704**	.677**	.723**	.527**	.389*	.650**	.339*	.354*	.413**	.514**	.697**	.431**	.325*	.517**	.322*	.842**	.336*	.362*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.030	.011	.027	.050	.006		.000	.000	.000	.038	.000	.000	.000	.004	.003	.001	.000	.000	.000	.001	.014	.000	.035	.027	.009	.001	.000	.006	.044	.001	.046	.000	.037	.026
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	38
P8	Pearson Correlation	.692**	.558**	.123	.239	.348*	.320*	.383*	.577**	1	.348*	.429**	.387*	.352*	.764**	.808**	.600**	.314	.454**	.665**	.347*	.641**	.593**	.340*	.642**	.500**	.367*	.400*	.041	.620**	.799**	.283	.436**	.521**	.672**	.294	.240
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.458	.142	.030	.047	.016	.000		.030	.006	.015	.028	.000	.000	.000	.052	.004	.000	.030	.000	.000	.034	.000	.001	.022	.012	.804	.000	.000	.080	.005	.001	.000	.070	.146
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	38
P9	Pearson Correlation	.645**	.478**	.187	.336*	.609**	.469**	.486**	.573**	.348*	1	.482**	.586**	.314	.501**	.357*	.448**	.352*	.354*	.452**	.452**	.453**	.338*	.585**	.308	.625**	.628**	.510**	-.047	.540**	.279	.432**	.272	.162	.418**	.454**	.401*
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.254	.037	.000	.003	.002	.000	.030		.002	.000	.051	.001	.026	.004	.028	.027	.004	.004	.004	.036	.000	.056	.000	.000	.001	.777	.000	.085	.006	.094	.323	.008	.004	.013
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	38
P10	Pearson Correlation	.667**	.353*	.419**	.293	.285	.262	.426**	.532**	.429**	.482**	1	.272	.497**	.462**	.497**	.432**	.571**	.404*	.539**	.492**	.572**	.594**	.467**	.545**	.329*	.405*	.321*	.179	.529**	.417**	.338*	.496**	.321*	.512**	.265	.439**
	Sig. (2-tailed)	.000	.028	.008	.071	.079	.107	.007	.000	.006	.002		.094	.001	.003	.001	.006	.000	.011	.000	.001	.000	.000	.003	.000	.041	.011	.046	.276	.001	.008	.035	.001	.046	.001	.103	.006
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	38
P11	Pearson Correlation	.728**	.541**	.040	.273	.847**	.778**	.656**	.334*	.387*	.586**	.272	1	.273	.614**	.283	.682**	.199	.263	.539**	.420**	.464**	.369*	.726**	.442**	.818**	.824**	.840**	.126	.591**	.445**	.714**	.188	.263	.224	.540**	.671**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.810	.093	.000	.000	.000	.038	.015	.000	.094		.093	.000	.080	.000	.225	.106	.000	.008	.003	.021	.000	.005	.000	.000	.000	.444	.000	.005	.000	.253	.106	.169	.000	.000
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	38
P12	Pearson Correlation	.651**	.458**	.274	.179	.243	.215	.229	.777**	.352*	.314	.497**	.273	1	.430**	.365*	.411**	.443**	.386*	.661**	.798**	.764**	.439**	.318*	.643**	.169	.332*	.308	.639**	.717**	.290	.270	.438**	.159	.584**	.315	.315
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.091	.276	.136	.189	.162	.000	.028	.051	.001	.093		.006	.022	.009	.005	.015	.000	.000	.000	.005	.049	.000	.303	.039	.056	.000	.000	.074	.097	.005	.334	.000	.050	.054
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	38
P13	Pearson Correlation	.778**	.628**	.220	.467**	.457**	.348*	.585**	.609**	.764**	.501**	.462**	.614**	.430**	1	.682**	.657**	.338*	.447**	.708**	.485**	.627**	.421**	.443**	.699**	.521**	.439**	.525**	.093	.570**	.604**	.460**	.521**	.439**	.655**	.417**	.540**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.179	.003	.003	.030	.000	.000	.000	.001	.003	.000	.006		.000	.000	.036	.004	.000	.002	.000	.008	.005	.000	.001	.005	.001	.573	.000	.000	.003	.001	.005	.000	.008	.000
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	38
P14	Pearson Correlation	.652**	.474**	.190	.452**	.231	.290	.244	.557**	.808**	.357*	.497**	.283	.365*	.682**	1	.448**	.315	.455**	.618**	.377*	.633**	.607**	.365*	.564**	.263	.307	.337*	-.004	.606**	.860**	.334*	.495**	.478**	.657**	.291	.102
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.248	.004	.158	.074	.134	.000	.000	.026	.001	.080	.022	.000		.004	.051	.004	.000	.018	.000	.000	.022	.000	.106	.057	.036	.981	.000	.000	.038	.001	.002	.000	.072	.543
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	38
P15	Pearson Correlation	.803**	.638**	.264	.266	.615**	.544**	.634**	.449**	.600**	.448**	.432**	.682**	.411**	.657**	.448**	1	.316	.393*	.652**	.426**	.674**	.588**	.613**	.688**	.605**	.622**	.648**	.194	.639**	.555**	.567**	.380*	.474**	.469**	.644**	.719**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.105	.101	.000	.000	.000	.004	.000	.004	.006	.000	.009	.000	.004		.050	.013	.000	.007	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.237	.000	.000	.000	.017	.002	.003	.000	.000
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	38
P16	Pearson Correlation	.571**	.461**	.560**	.264	.331*	.145	.353*	.469**	.314	.352*	.571**	.199	.443**	.338*	.315	.316	1	.542**	.521**	.359*	.650**	.388*	.341*	.341*	.241	.158	.119	.213	.340*	.193	.302	.596**	.235	.470**	.281	.177
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.105	.039	.378	.028	.003	.052	.028	.000	.225	.005	.036	.051	.050		.000	.001	.025	.000	.015	.033	.033	.140	.337	.471	.193	.034	.240	.062	.000	.150	.003	.083	.288
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	38
P17	Pearson Correlation	.591**	.475**	.114	.375*	.297	.278	.346*	.514**	.454**	.354*	.404*	.263	.386*	.447**	.455**	.393*	.542**	1	.622**	.334*	.590**	.382*	.346*	.542**	.199	.136	.218	.086	.486**	.463**	.269	.554**	.542**	.457**	.268	.199
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.491	.019	.066	.087	.031	.001	.004	.027	.011	.106	.015	.004	.004	.013	.000		.000	.038	.000	.017	.031	.000	.225	.409	.182	.603	.002	.003	.098	.000	.000	.003	.099	.231
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	38
P18	Pearson Correlation	.819**	.588**	.233	.336*	.387*	.419**	.351*	.704**	.665**	.452**	.539**	.539**	.661**	.708**	.618**	.652**	.521**	.622**	1	.684**	.806**	.584**	.399*	.679**	.407*	.379*	.510**	.354*	.692**	.583**	.491**	.526**	.512**	.625**	.502**	.452**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.154	.037	.015	.008	.028	.000	.000	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000		.000	.000	.000	.012	.000	.010	.017	.001	.027	.000	.000	.001	.001	.001	.000	.001	.004
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	38
P19	Pearson Correlation	.640**	.376*	.184	.234	.304	.239	.267	.677**	.347*	.452**	.492**	.420**	.798**	.485**	.377*	.426**	.359*	.334*	.684**	1	.703**	.356*	.383*	.548**	.274	.391*	.419**	.447**	.662**	.322*	.268	.368*	.286	.533**	.311	.301
	Sig. (2-tailed)	.000	.018	.263	.151	.060	.143	.101	.000	.030	.004	.001	.008	.000	.002	.018	.007	.025	.038	.000		.000	.026	.016	.000	.091	.014	.008	.004	.000	.045	.099	.021	.078	.000	.054	.066
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	38
P20	Pearson Correlation	.850**	.668**	.405*	.298	.442**	.386*	.445**	.723**	.641**	.453**	.572**	.464**	.764**	.627**	.633**	.674**	.650**	.590**	.806**	.703**	1	.544**	.547**	.748**	.420**	.440**	.415**	.344*	.783**	.536**	.523**	.671**	.440**	.687**	.522**	.348*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.011	.065	.005	.015	.005	.000	.000	.004	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.008	.005	.009	.032	.000	.000	.001	.000	.005	.000	.001	.033
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	38
P21	Pearson Correlation	.691**	.508**	.278	.252	.410**	.490**	.376*	.527**	.593**	.338*	.594**	.369*	.439**	.421**	.607**	.588**	.388*	.382*	.584**	.356*	.544**	1	.412**	.533**	.366*	.452**	.454**	.237	.573**	.682**	.380*	.303	.452**	.509**	.275	.464**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.086	.122	.009	.002	.018	.001	.000	.036	.000	.021	.005	.008	.000	.000	.015	.017	.000	.026	.000		.009	.000	.022	.004	.004	.146	.000	.000	.017	.060	.004	.001	.090	.003
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	38
P22	Pearson Correlation	.748**	.546**	.182	.156	.803**	.719**	.738**	.389*	.340*	.585**	.467**	.726**	.318*	.443**	.365*	.613**	.341*	.346*	.399*	.383*	.547**	.412**	1	.502**	.751**	.795**	.784**	.164	.690**	.474**	.729**	.342*	.231	.301	.562**	.601**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.268	.342	.000	.000	.000	.014	.034	.000	.003	.000	.049	.005	.022	.000	.033	.031	.012	.016	.000	.009		.001	.000	.000	.000	.317	.000	.002	.000	.033	.158	.062	.000	.000
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	38
P23	Pearson Correlation	.778**	.595**	.186	.366*	.421**	.337*	.605**	.650**	.642**	.308	.545**	.442**	.643**	.699**	.564**	.688**	.341*	.542**	.679**	.548**	.748**	.533**	.502**	1	.367*	.404*	.424**	.301	.617**	.575**	.401*	.548**	.606**	.631**	.384*	.573**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.257	.022	.008	.036	.000	.000	.000	.056	.000	.005	.000	.000	.000	.000	.033	.000	.000	.000	.000	.000	.001		.021	.011	.007	.062	.000	.000	.011	.000	.000	.000	.016	.000
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	38
P24	Pearson Correlation	.674**	.555**	.076	.131	.819**	.709**	.706**	.339*	.500**	.625**	.329*	.818**	.169	.521**	.263	.605**	.241	.199	.407*	.274	.420**	.366*	.751**	.367*	1	.769**	.721**	.093	.556**	.431**	.594**	.169	.195	.325*	.392*	.534**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.647	.428	.000	.000	.000	.035	.001	.000	.041	.000	.303	.001	.106	.000	.140	.225	.010	.091	.008	.022	.000	.021		.000	.000	.575	.000	.006	.000	.304	.234	.044	.014	.001
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	38
P25	Pearson Correlation	.684**	.467**	.015	.108	.815**	.684**	.655**	.354*	.367*	.628**	.405*	.824**	.332*	.439**	.307	.622**	.158	.136	.379*	.391*	.440**	.452**	.795**	.404*	.769**	1	.789**	.087	.641**	.489**	.591**	.080	.110	.238	.484**	.597**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.926	.514	.000	.000	.000	.027	.022	.000	.011	.000	.039	.005	.057	.000	.337	.409	.017	.014	.005	.004	.000	.011	.000		.000	.597	.000	.002	.000	.630	.504	.144	.002	.000
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	38
P26	Pearson Correlation	.729**	.559**	.073	.204	.757**	.808**	.597**	.413**	.400*	.510**	.321*	.840**	.308	.525**	.337*	.648**	.119	.218	.510**	.419**	.415**	.454**	.784**	.424**	.721**	.789**	1	.280	.694**	.544**	.807**	.073	.218	.245	.619**	.688**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.660	.213	.000	.000	.000	.009	.012	.001	.046	.000	.056	.001	.036	.000	.471	.182	.001	.008	.009	.004	.000	.007	.000	.000		.085	.000	.000	.000	.657	.183	.133	.000	.000
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	38
P27	Pearson Correlation	.357*	.207	.159	.005	.124	.229	.128	.514**	.041	-.047	.179	.126	.639**	.093	-.004	.194	.213	.086	.354*	.447**	.344*	.237	.164	.301	.093	.087	.280	1	.387*	.047	.211	.207	.006	.406*	.268	.383*
	Sig. (2-tailed)	.026	.207	.335	.974	.453	.161	.438	.001	.804	.777	.276	.444	.000	.573	.981	.237	.193	.603	.027	.004	.032	.146	.317	.062	.575	.597	.085		.015	.776	.197	.206	.970	.010	.099	.018
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	38
P28	Pearson Correlation	.827**	.546**	.141	.163	.540**	.602**	.421**	.697**	.620**	.540**	.529**	.591**	.717**	.570**	.606**	.639**	.340*	.486**	.692**	.662**	.783**	.573**	.690**	.617**	.556**	.641**	.694**	.387*	1	.646**	.559**	.409**	.327*	.529**	.556**	.408*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.391	.320	.000	.000	.008	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.034	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.015		.000	.000	.010	.042	.001	.000	.011
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	38
P29	Pearson Correlation	.666**	.423**	-.042	.347*	.460**	.501**	.381*	.431**	.799**	.279	.417**	.445**	.290	.604**	.860**	.555**	.193	.463**	.583**	.322*	.536**	.682**	.474**	.575**	.431**	.489**	.544**	.047	.646**	1	.405*	.232	.466**	.497**	.338*	.278
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.798	.030	.003	.001	.017	.006	.000	.085	.008	.005	.074	.000	.000	.000	.240	.003	.000	.045	.000	.000	.002	.000	.006	.002	.000	.776	.000		.011	.155	.003	.001	.035	.091
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	38
P30	Pearson Correlation	.684**	.632**	.330*	.242	.627**	.759**	.519**	.325*	.283	.432**	.338*	.714**	.270	.460**	.334*	.567**	.302	.269	.491**	.268	.523**	.380*	.729**	.401*	.594**	.591**	.807**	.211	.559**	.405*	1	.232	.181	.226	.623**	.612**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.040	.138	.000	.000	.001	.044	.080	.006	.035	.000	.097	.003	.038	.000	.062	.098	.001	.099	.001	.017	.000	.011	.000	.000	.000	.197	.000	.011		.156	.270	.166	.000	.000
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	38
P31	Pearson Correlation	.592**	.494**	.521**	.378*	.152	.064	.276	.517**	.436**	.272	.496**	.188	.438**	.521**	.495**	.380*	.596**	.554**	.526**	.368*	.671**	.303	.342*	.548**	.169	.080	.073	.207	.409**	.232	.232	1	.615**	.623**	.339*	.162
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.001	.018	.355	.699	.090	.001	.005	.094	.001	.253	.005	.001	.001	.017	.000	.000	.001	.021	.000	.060	.033	.000	.304	.630	.657	.206	.010	.155	.156		.000	.000	.035	.331
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	38
P32	Pearson Correlation	.508**	.407*	.166	.443**	.183	.193	.263	.322*	.521**	.162	.321*	.263	.159	.439**	.478**	.474**	.235	.542**	.512**	.286	.440**	.452**	.231	.606**	.195	.110	.218	.006	.327*	.466**	.181	.615**	1	.446**	.260	.214
	Sig. (2-tailed)	.001	.010	.313	.005	.264	.239	.105	.046	.001	.323	.046	.106	.334	.005	.002	.002	.150	.000	.001	.078	.005	.004	.158	.000	.234	.504	.183	.970	.042	.003	.270	.000		.004	.110	.196
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	38
P33	Pearson Correlation	.712**	.635**	.441**	.485**	.260	.131	.411**	.842**	.672**	.418**	.512**	.224	.584**	.655**	.657**	.469**	.470**	.457**	.625**	.533**	.687**	.509**	.301	.631**	.325*	.238	.245	.406*	.529**	.497**	.226	.623**	.446**	1	.280	.250
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.005	.002	.109	.427	.009	.000	.000	.008	.001	.169	.000	.000	.000	.003	.003	.003	.000	.000	.000	.001	.062	.000	.044	.144	.133	.010	.001	.001	.166	.000	.004		.084	.131
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	38
P34	Pearson Correlation	.620**	.329*	.300	.214	.589**	.494**	.297	.336*	.294	.454**	.265	.540**	.315	.417**	.291	.644**	.281	.268	.502**	.311	.522**	.275	.562**	.384*	.392*	.484**	.619**	.268	.556**	.338*	.623**	.339*	.260	.280	1	.530**
	Sig. (2-tailed)	.000	.041	.063	.190	.000	.001	.067	.037	.070	.004	.103	.000	.050	.008	.072	.000	.083	.099	.001	.054	.001	.090	.000	.016	.014	.002	.000	.099	.000	.035	.000	.035	.110	.084		.001
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	38
P35	Pearson Correlation	.651**	.453**	.133	.164	.610**	.584**	.735**	.362*	.240	.401*	.439**	.671**	.315	.540**	.102	.719**	.177	.199	.452**	.301	.348*	.464**	.601**	.573**	.534**	.597**	.688**	.383*	.408*	.278	.612**	.162	.214	.250	.530**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.427	.326	.000	.000	.000	.026	.146	.013	.006	.000	.054	.000	.543	.000	.288	.231	.004	.066	.033	.003	.000	.000	.001	.000	.000	.018	.011	.091	.000	.331	.196	.131	.001	
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Jumlah responden adalah 39.
Df= 39-2 = 37
maka r table dengan signifikansi 5% = 0,3160

Tabel 6 Perbandingan r hitung dengan r tabel

No	Item	R hitung	Ket
1	P1	0,775	>0,3160 (valid)
2	P2	0,386	>0,3160 (valid)
3	P3	0,450	>0,3160 (valid)
4	P4	0,707	>0,3160 (valid)
5	P5	0,650	>0,3160 (valid)
6	P6	0,694	>0,3160 (valid)
7	P7	0,773	>0,3160 (valid)
8	P8	0,692	>0,3160 (valid)
9	P9	0,645	>0,3160 (valid)
10	P10	0,667	>0,3160 (valid)
11	P11	0,728	>0,3160 (valid)
12	P12	0,651	>0,3160 (valid)
13	P13	0,778	>0,3160 (valid)
14	P14	0,652	>0,3160 (valid)
15	P15	0,803	>0,3160 (valid)
16	P16	0,571	>0,3160 (valid)
17	P17	0,591	>0,3160 (valid)
18	P18	0,819	>0,3160 (valid)
19	P19	0,640	>0,3160 (valid)
20	P20	0,850	>0,3160 (valid)
21	P21	0,691	>0,3160 (valid)
22	P22	0,748	>0,3160 (valid)
23	P23	0,778	>0,3160 (valid)
24	P24	0,674	>0,3160 (valid)
25	P25	0,684	>0,3160 (valid)
26	P26	0,729	>0,3160 (valid)
27	P27	0,357	>0,3160 (valid)
28	P28	0,827	>0,3160 (valid)
29	P29	0,666	>0,3160 (valid)

30	P30	0,684	>0,3160 (valid)
31	P31	0,592	>0,3160 (valid)
32	P32	0,508	>0,3160 (valid)
33	P33	0,712	>0,3160 (valid)
34	P34	0,620	>0,3160 (valid)
35	P35	0,651	>0,3160 (valid)

Tabel 6 di atas menunjukkan bahwa semua item dalam instrument ini adalah valid

B. UJI RELIABALITAS

Reliabilitas, atau keandalan, adalah konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur. Hal tersebut bisa berupa pengukuran dari alat ukur yang sama (tes dengan tes ulang) akan memberikan hasil yang sama, atau untuk pengukuran yang lebih subjektif, apakah dua orang penilai memberikan skor yang mirip (reliabilitas antar penilai). Reliabilitas tidak sama dengan validitas. Artinya pengukuran yang dapat diandalkan akan mengukur secara konsisten, tapi belum tentu mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam penelitian, reliabilitas adalah sejauh mana pengukuran dari suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan dalam kondisi yang sama. Penelitian dianggap dapat diandalkan bila memberikan hasil yang konsisten untuk pengukuran yang sama, sebaliknya tidak bisa diandalkan bila pengukuran yang berulang itu memberikan hasil yang berbeda-beda.

Tinggi rendahnya reliabilitas, secara empiris ditunjukan oleh suatu angka yang disebut nilai koefisien reliabilitas. Reliabilitas yang tinggi ditunjukan dengan nilai r mendekati angka 1. Kesepakatan secara umum reliabilitas yang dianggap sudah cukup memuaskan jika ≥ 0.700.

Table 7 Luaran Penghitungan Cornbach’s Alpha dengan SPSS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.755	36

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	210.87	982.334	.759	.747
P2	211.53	992.905	.392	.750
P3	211.13	995.955	.407	.751
P4	210.87	978.442	.685	.746
P5	210.71	984.590	.626	.748
P6	210.95	979.511	.669	.747
P7	211.08	974.777	.754	.745
P8	210.82	984.533	.669	.748
P9	210.97	982.621	.617	.747
P10	211.16	984.785	.729	.748
P11	210.79	978.927	.708	.746
P12	211.13	979.036	.643	.747
P13	210.87	980.225	.761	.747
P14	210.95	986.159	.625	.748
P15	210.92	978.723	.787	.746
P16	211.16	980.569	.603	.747
P17	211.00	984.703	.558	.748
P18	210.97	973.972	.804	.745
P19	210.92	989.318	.613	.749
P20	211.03	976.351	.839	.746
P21	210.92	980.831	.695	.747
P22	210.74	986.578	.731	.748
P23	211.03	985.918	.763	.748
P24	210.76	986.023	.651	.748
P25	210.79	981.252	.694	.747
P26	210.58	987.331	.712	.749
P27	210.97	994.675	.343	.751
P28	210.84	977.326	.814	.746
P29	210.82	989.289	.642	.749
P30	210.66	987.691	.664	.749
P31	211.18	986.641	.580	.749
P32	211.16	991.812	.469	.750
P33	211.05	983.565	.689	.748
P34	210.82	984.641	.593	.748
P35	210.87	983.631	.638	.748
TOTAL	107.00	253.081	1.000	.962

Dari hasil analisis didapat nilai Alpha sebesar 0,755, sementara nilai r kritis (uji 2 sisi) dengan signifikansi 5% dengan n = 39 (df=n-2 = 37), didapat sebesar 0,3160. Maka

dapat disimpulkan bahwa butir-butir instrumen penelitian tersebut reliable karena nilai Alpha-nya di atas 0,700 dan r hitung masing-masing butir instrument di atas 0,3160.

C. SIMPULAN

Dari hasil pengujian validitas dan reliabilitas tersebut di atas, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa instrument survey Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan ini valid dan handal sehingga dapat digunakan untuk melakukan survei.