



**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN MELALUI
PENGALAMAN NASABAH LIPPO DALAM MENGGUNAKAN
*INTERNET BANKING***

(Studi Kasus di Bank Lippo, Tbk.)

Tesis

Diajukan oleh :

**HENDARTO YUSUF
5510411-091**

UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2006

ABSTRAKSI

Internet Banking secara umum adalah jasa pelayanan bank yang hadir melalui situs internet (world wide web) yang memungkinkan konsumen untuk melakukan berbagai fungsi perbankan seperti memeriksa saldo rekening, melakukan transfer dana, membayar tagihan dan lain sebagainya. Internet dalam hal ini merupakan media saluran distribusi jasa (remote delivery channel) dari pelayanan perbankan.

Perkembangan penggunaan internet dalam industri perbankan sangat cepat, tidak seperti banyak perusahaan dot.com yang tumbuh kemudian berguguran karena tidak memiliki model bisnis yang kuat. Sebaliknya pertumbuhan penggunaan internet dalam industri keuangan sangat menonjol dan cenderung sukses untuk diterapkan mengingat umumnya institusi keuangan telah memiliki model bisnis yang kuat. Bank menggunakan internet sebagai ujung tombak baru dalam memasarkan produknya ke seluruh dunia secara lebih cepat tanpa harus memikirkan lagi lokasi dan asset secara fisik.

Sejalan dengan trend bisnis perbankan global, industri perbankan di Indonesia mengikuti pola perkembangan teknologi yang sama dengan yang diadopsi oleh bank-bank di Negara maju. Perkembangan teknologi perbankan dimulai dengan otomasi system perbankan pada backoffice bank yang berhubungan dengan fungsi keuangan dan administrasi pengelolaan rekening nasabah. Tahap selanjutnya bank mulia mengintegrasikan *backoffice* dengan *front-office* dimana sebagian tugas frontliners telah diambil alih oleh mesin (electronic banking) seperti pada layanan phone banking dan ATM. Internet banking merupakan pengembangan dari electronic banking yang memungkinkan terjadinya integrasi antara fungsi operasional dan pemasaran dalam melayani nasabah. Diramalkan internet banking akan menjadi platform standar layanan bagi bank-bank di Indonesia dan terus akan berkembang di masa yang akan datang.

PENGESAHAN TESIS

Judul : STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN MELALUI PENGALAMAN NASABAH LIPPO DALAM MENGGUNAKAN *INTERNET BANKING* (*Studi Kasus di Bank Lippo, Tbk.*)

Nama : Hendarto Yusuf

NIM : 5510411-091

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Nopember 2006

Mengesahkan

Ketua Program Magister Manajemen

Dr. Ir. Mustika S. Purwanegara, M.Sc

Pembimbing Utama

Dr. Ir. Mustika S. Purwanegara, M.Sc

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : **STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN MELALUI PENGALAMAN NASABAH LIPPO DALAM MENGGUNAKAN INTERNET BANKING (Studi Kasus di Bank Lippo, Tbk.)**

Nama : Hendarto Yusuf

NIM : 5510411-091

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Merupakan hasil studi, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan surat keputusan Direktur Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana. Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 17 Nopember 2006

Hendarto Yusuf

KATA PENGANTAR

Dengan penuh syukur penulis memanjatkan puji dan hormat ke hadirat Allah yang Maha Pengasih dan Maha Pemurah atas segala kasih karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Penulis berharap agar karya kecil ini dapat ikut memberikan sedikit sumbangan dalam pengembangan *Internet Banking*, terutama dalam rangka implementasinya di dalam Perbankan. Padahal dengan semakin meluasnya globalisasi, maka persaingan antar bank, tidak lagi terikat dengan batasan-batasan territorial. Melainkan persaingan kini terbuka antara sebuah bank yang ada di Indonesia yang telah menggunakan *Internet Banking* sebagai saluran distribusi. *Internet Banking* adalah salah satu senjata yang efektif dalam rangka persaingan tersebut. Oleh karena itu senjata ini harus dikuasai dan dimiliki oleh setiap perbankan yang ingin mampu tetap bertahan hidup pada jaman ini. *Internet Banking* ini tidak cukup hanya teorinya saja, melainkan harus sampai kepada prakteknya, sampai dengan tahap implementasinya. Dalam hal ini penulis merasa bahwa kelemahan masih sangat terasa dibidang prakteknya, terutama pada masalah implementasi. Dengan latar belakang seperti inilah, penulis mencoba untuk meneliti masalah implementasi *internet* dalam perbankan. Dalam penelitian ini penulis melakukan pendekatan dari aspek organisasinya. Oleh karena itu penulis berharap agar penelitian kecil ini akan mendorong rekan-rekan peneliti lain untuk mendalami lebih lanjut mengenai masalah *Internet Banking* dari segala macam aspeknya, agar penguasaan akan *Internet Banking* ini semakin matang. Dengan selesainya tesis ini, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada berbagai fihak yang telah menjadi tangan Tuhan untuk memberikan berbagai macam bantuan yang begitu berharga bagi penulis. Ungkapan terima kasih yang sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada:

1. Ibu Dr. Ir. Mustika S. Purwanegara, M.Sc yang sebagai pembimbing telah rela menyediakan waktu ditengah-tengah kesibukannya untuk memberikan banyak ilmu, masukan dan petunjuk berharga sejak awal penulis mendalami bidang Manajemen Pemasaran hingga terselesaiannya tesis ini. Kepercayaan penuh yang beliau berikan kepada penulis didalam menyelesaikan tesis ini, yang

menganggap penulis bukan hanya sekedar sebagai mahasiswa melainkan lebih sebagai rekan sekerja mendorong hormat yang dalam dari penulis untuk beliau dan juga mendorong gairah untuk terus belajar ilmu yang sebanyak-banyaknya dari beliau.

2. Bapak Ir. Dana Santoso, M.Eng.Sc., Ph.D., yang sebagai atasan penulis telah dengan penuh kebijaksanaan mendorong dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengembangkan diri seluas-luasnya sehingga terselesaikannya studi ini. Kebijaksanaan beliau yang begitu luas menggerakkan hormat dari hati penulis kepada beliau.
3. Alm Bapak Sugiman dan Mama (Rubiatini), hormat penulis kepada orang tua, semata-mata untuk membanggakan mereka, dan juga untuk Alm Bapak Sugiman yang tidak melihat penulis dalam menyelesaikan studi Magisternya, semoga Alm dapat diterima disisi Allah SWT.
4. Mama Intan dan Papa Agustian yang telah memberikan dorongan dan supportnya secara pribadi kepada penulis tentang bidang studi yang ditempuh oleh penulis untuk mengembangkan diri.
5. Bapak Widhiarto yang sudah memberikan petunjuk secara pribadi kepada penulis untuk mengembangkan diri. Perhatian beliau yang lebih kepada penulis yang pantas diterima memberikan kesan yang tak terlupakan dan mendorong rasa hormat penulis kepada beliau.
6. Seluruh pengurus dan dosen Fakultas Pasca Sarjana Bidang Studi Ilmu Ekonomi Universitas Mercu Buana yang sudah membimbing penulis sehingga terselesaikannya studi ini. Kepada para dosen semuanya yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu, semua bimbingan yang beliau sudah berikan kepada penulis sungguh sangat berarti bagi penulis. Selain semua yang tersebut diatas secara khusus penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya

dan sedalam-dalamnya kepada istri tercinta Ny. Fina Sally Rayyanti yang dengan penuh kesabaran dan penuh pengertian mendukung dan mendorong penulis sehingga terselesaikannya studi ini. Tidak terlupakan untuk Alm Eyang Kadarmen (Eyang Mami) hormat penulis kepada beliau. Tidak telupakan untuk teman-teman masa kecilku yang hingga kini terus bersama, rekan-rekan S2 angkatan 4 menteng sabtu dan rekan-rekan kantor di Lippobank IT yang selalu bersama penulis dalam membantu penulis dalam menyelesaikan studi di Mercu Buana. Akhirnya penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang tak dapat dituliskan satu persatu, semoga Tuhan Yang Maha Kuasa dan Maha Tahu membalas semua budi kebaikan mereka berlipat kali ganda.

Jakarta, November 2006

DAFTAR ISI

	Hal
JUDUL i
ABSTRAKSI ii
PENGESAHAN iii
PERNYATAAN iv
KATA PENGANTAR v
DAFTAR ISI viii
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR GAMBAR xiii
LAMPIRAN xiv
 BAB I PENDAHULUAN 1
 1.1 Latar belakang 1
1.2 Pokok Permasalahan 2
1.3 Rumusan Masalah 4
1.4 Tujuan Penelitian 4
1.5 Manfaat Penelitian 5
1.6 Sistematika Penulisan 5
 BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN	
DAN LANDASAN TEORI 6
 2.1 Kajian Pustaka 6
2.1.1 Penelitian tentang mengenai saluran distribusi alternatif perbangkan studi kasus banking BII 6
2.1.2 Penelitian tentang pengamanan E-banking studi kasus E-banking BCA 8
2.2 Skala Serqual 8
2.3 Kualitas Pelayanan 9

2.4 Konsep Kualitas Pelayanan pada <i>Internet Banking</i>	11
2.5 Pengertian tentang Pengalaman Konsumen	14
2.6 Pengertian tentang E-commerce	14
2.7 Kerangka Pemikiran	20
 BAB III METODE PENELITIAN		 22
3.1. Objek Penelitian	22
3.2 Pendekatan dan Jenis Penelitian	22
3.3 Metode Pengumpulan	24
3.4 Metode Analisis Data	26
3.4.1 Analisis Kualitatif	26
3.4.2 Analisis Kuantitatif	26
3.4.2.1 Rata-rata Tingkat Prioritas Harapan dan Tingkat Prioritas Persepsi	26
3.4.2.2 Uji Validitas	27
3.4.2.3 Uji Reliabilitas	28
3.4.2.4 Penetapan skala prioritas penanganan masalah	29
3.5 Operasional Variabel	30
 BAB IV HASIL ANALISIS		 36
4.1 Sejarah Lippobank	36
4.2 LippoNetBank	37
4.2.2 Jenis Layanan E-banking LippoNetBank	37
4.2.3 Teknologi yang mendukung internet banking	40
4.2.4 SDM yang membantu proses dalam internet banking	40
4.3 Profile Responden pengguna internet banking	41

4.3.1	Jenis Kelamin Responden	41
4.3.2	Usia Responden	41
4.3.3	Pendidikan Terakhir Responden	42
4.3.4	Pekerjaan Responden	42
4.3.5	Perilaku Menggunakan Internet	43
4.3.6	Jangka Waktu Menggunakan LippoNetBank	44
4.3.7	Fasilitas Transaksi Pebankkan LippoNetBank yang digunakan	44
4.3.8	Manfaat Menggunakan LippoNetBank	45
4.4	Pengalaman Nasabah dalam menggunakan <i>Internet Banking</i>	46
4.4.1	Proses Pendaftaran <i>internet banking</i> Lippo	46
4.4.2	Penggunaan <i>internet banking</i> LippoNetBank	46
4.4.3	Kecepatan mengakses <i>internet banking</i> lippo	46
4.4.4	Keamanan dalam menggunakan LippoNetBank.....	47
4.4.5	Ketepatan tujuan tranfer dan pembayaran tagihan dalam dalam LippoNetBank	47
4.4.6	Secara keseluruhan penggunaan dapat dilihat pada gambar	48
4.4.7	Pembahasan cara perbaikan mengenai pengalaman Menggunakan <i>Internet Banking</i> Lippo	50
4.5	Penyelesaian Masalah pada Layanan LippoNetBank	51
4.5.1	Secara keseluruhan penggunaan dapat dilihat pada gambar	53
4.5.2	Pembahasan cara perbaikan mengenai penyelesaian masalah LippoNetBank	55
4.6	Persepsi dan Harapan Nasabah terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh <i>internet banking</i> Lippobank	
4.6.1	Tingkat Kepentingan (Harapan)	58
4.6.2	Tingkat pengalaman (persepsi)	58
4.6.3	Tingkat Kesesuaian	59
4.6.4	Uji Validitas	60
4.6.5	Uji Reabilitas	62
4.7	Strategi Peningkatan berdasarkan urutan prioritas	63

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Tesis	9
Gambar 4.1 : Jenis Kelamin	42
Gambar 4.2 : Usia Responden	43
Gambar 4.3 : Pendidikan Terakhir Responden	43
Gambar 4.4 : Pekerjaan Responden	44
Gambar 4.5 : Prilaku Menggunakan <i>internet banking</i>	45
Gambar 4.6 : Lama mengakses <i>internet</i>	46
Gambar 4.7 : Jangka waktu menggunakan <i>internet</i>	45
Gambar 4.8 : Fasilitas Transaksi Perbankan yang digunakan	46
Gambar 4.9 : Manfaat Menggunakan LippNetBank	46
Gambar 4.10 : Pendaftaran <i>Internet Banking</i>	49
Gambar 4.11 : Penggunaan <i>Internet Banking</i>	49
Gambar 4.12 : Kecepatan mengakses <i>internet banking</i>	50
Gambar 4.13 : Keamanan <i>Internet Banking</i>	50
Gambar 4.14 : Penanganan <i>Password</i>	53
Gambar 4.15 : Penanganan Transfer	54
Gambar 4.16 : Penanganan VPIN	54

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Kerangka Pemikiran Tesis	9
Tabel 3.1 : Variabel operasional yang digunakan dalam Penelitian (Layanan LippoNetBanking)	33
Tabel 3.2 : Variabel Operasional Yang Digunakan Dalam Penelitian (Pengalaman Nasabah menggunakan Internet banking)	34
Tabel 3.3 : Variabel Operasional Yang Digunakan Dalam Penelitian (Penyelesaian Masalah LippoNetBank)	35
Tabel 3.4 : Variabel Operasional Yang Digunakan Dalam Penelitian (Kualitas Layanan LippoNetBank)	35
Tabel 3.5 : Variabel Operasional Yang Digunakan Dalam Penelitian (Peningkatan Layanan LippoNetBank)	37
Tabel 4.1 : Ketepatan Transfer	50
Tabel 4.2 : Hasil Uji Validitas Kuesioner	58
Tabel 4.3 : Koefisien Realiabilitas Kuesioner	59
Tabel 4.4 : Nilai Rata-rata dari Determinan Kualitas Jasa yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah lippo pengguna Internet banking terhadap Pelayanan Internet Banking Lippobank	62
Tabel 4.5 : Perhitungan Rata-Rata Nilai Persespsi dan Harapan	66
Tabel 4.6 : Diagram Kartesius	67
Tabel 4.7 : Rekomendasi Skala Prioritas Penanganan Masalah	67

UJI VALIDITAS PERSEPSI

Correlations

		P1	P2	P3	P4	DIMENSI1
P1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 .30	.000 1.000 30	.218 .247 30	.208 .271 30	.442(*) .015 30
P2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.000 1.000 30	1 .30	.740(**) .000 30	.689(**) .000 30	.820(**) .000 30
P3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.218 .247 30	.740(**) .000 30	1 .30	.860(**) .000 30	.913(**) .000 30
P4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.208 .271 30	.689(**) .000 30	.860(**) .000 30	1 .30	.892(**) .000 30
DIMENSI1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.442(*) .015 30	.820(**) .000 30	.913(**) .000 30	.892(**) .000 30	1 .30

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

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

UJI VALIDITAS PERSEPSI

Correlations

		P5	P6	P7	DIMENSI2
P5	Pearson Correlation	1	.003	.360	.749(**)
	Sig. (2-tailed)	.	.986	.050	.000
	N	30	30	30	30
P6	Pearson Correlation	.003	1	-.112	.448(*)
	Sig. (2-tailed)	.986	.	.556	.013
	N	30	30	30	30
P7	Pearson Correlation	.360	-.112	1	.674(**)
	Sig. (2-tailed)	.050	.556	.	.000
	N	30	30	30	30
DIMENSI2	Pearson Correlation	.749(**)	.448(*)	.674(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.013	.000	.
	N	30	30	30	30

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

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

UJI VALIDITAS PERSEPSI

Correlations

		P8	P9	P10	P11	P12	P13	DIMENSI3
P8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	1 .30	.271 .148 30	.153 .420 30	.324 .081 30	.219 .245 30	.121 .524 30	.643(**) .000 30
P9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.271 .148 30	1 .104 30	.302 .414 30	.155 .414 30	.249 .184 30	.083 .661 30	.545(**) .002 30
P10	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.153 .420 30	.302 .104 30	1 .658 30	.084 .927 30	.018 .927 30	.182 .336 30	.440(*) .015 30
P11	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.324 .081 30	.155 .414 30	.084 .658 30	1 .227 30	.227 .227 30	.182 .337 30	.593(**) .001 30
P12	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.219 .245 30	.249 .184 30	.018 .927 30	.227 .227 30	1 .227 30	.264 .158 30	.585(**) .001 30
P13	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.121 .524 30	.083 .661 30	.182 .336 30	.182 .337 30	.264 .158 30	1 .158 30	.588(**) .001 30
DIMENSI3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.643(**) .000 30	.545(**) .002 30	.440(*) .015 30	.593(**) .001 30	.585(**) .001 30	.588(**) .001 30	1 .000 30

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

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

UJI VALIDITAS PERSEPSI

Correlations

		P14	P15	P16	DIMENSI4
P14	Pearson Correlation	1	.310	.256	.734(**)
	Sig. (2-tailed)	.	.095	.172	.000
	N	30	30	30	30
P15	Pearson Correlation	.310	1	.249	.715(**)
	Sig. (2-tailed)	.095	.	.184	.000
	N	30	30	30	30
P16	Pearson Correlation	.256	.249	1	.702(**)
	Sig. (2-tailed)	.172	.184	.	.000
	N	30	30	30	30
DIMENSI4	Pearson Correlation	.734(**)	.715(**)	.702(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.
	N	30	30	30	30

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

UJI VALIDITAS PERSEPSI

Correlations

		P17	P18	P19	DIMENSI5
P17	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 . . 30	.678(**) .000 30	.674(**) .000 30	.884(**) .000 30
P18	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.678(**) .000 30	1 . . 30	.617(**) .000 30	.869(**) .000 30
P19	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.674(**) .000 30	.617(**) .000 30	1 . . 30	.880(**) .000 30
DIMENSI5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.884(**) .000 30	.869(**) .000 30	.880(**) .000 30	1 . . 30

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

UJI VALIDITAS PERSEPSI

Correlations

		P20	P21	P22	DIMENSI6
P20	Pearson Correlation	1	.435(*)	.428(*)	.756(**)
	Sig. (2-tailed)	.	.016	.018	.000
	N	30	30	30	30
P21	Pearson Correlation	.435(*)	1	.395(*)	.799(**)
	Sig. (2-tailed)	.016	.	.031	.000
	N	30	30	30	30
P22	Pearson Correlation	.428(*)	.395(*)	1	.789(**)
	Sig. (2-tailed)	.018	.031	.	.000
	N	30	30	30	30
DIMENSI6	Pearson Correlation	.756(**)	.799(**)	.789(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.
	N	30	30	30	30

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

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

UJI VALIDITAS PERSEPSI

Correlations

		DIMENSI6	TOTAL
DIMENSI1	Pearson Correlation	.188	.619(**)
	Sig. (2-tailed)	.319	.000
	N	30	30
DIMENSI2	Pearson Correlation	.207	.610(**)
	Sig. (2-tailed)	.272	.000
	N	30	30
DIMENSI3	Pearson Correlation	.231	.616(**)
	Sig. (2-tailed)	.219	.000
	N	30	30
DIMENSI4	Pearson Correlation	.264	.720(**)
	Sig. (2-tailed)	.158	.000
	N	30	30
DIMENSI5	Pearson Correlation	.388(*)	.641(**)
	Sig. (2-tailed)	.034	.000
	N	30	30
DIMENSI6	Pearson Correlation	1	.612(**)
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.612(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	30	30

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

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

UJI VALIDITAS HARAPAN

Correlations

		H1	H2	H3	H4	DIMENSI1
H1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 .312 30	.312 .094 30	.154 .417 30	-.067 .724 30	.654(**) .000 30
H2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.312 .094 30	1 .234 30	.234 .212 30	.208 .271 30	.755(**) .000 30
H3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.154 .417 30	.234 .212 30	1 .679 30	.079 .679 30	.602(**) .000 30
H4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-.067 .724 30	.208 .271 30	.079 .679 30	1 .379(*) 30	.379(*) .039 30
DIMENSI1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.654(**) .000 30	.755(**) .000 30	.602(**) .000 30	.379(*) .039 30	1 .039 30

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

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

UJI VALIDITAS HARAPAN

Correlations

		H5	H6	H7	DIMENSI2
H5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 . . 30	-.067 .726 30	.141 .456 30	.614(**) .000 30
H6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-.067 .726 30	1 . . 30	.000 1.000 30	.537(**) .002 30
H7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.141 .456 30	.000 1.000 30	1 . . 30	.624(**) .000 30
DIMENSI2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.614(**) .000 30	.537(**) .002 30	.624(**) .000 30	1 . . 30

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

UJI VALIDITAS HARAPAN

Correlations

		H8	H9	H10	H11	H12	H13	DIMENSI3
H8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	1 .30	.693(**) .000 30	.309 .097 30	.250 .183 30	.213 .258 30	.154 .416 30	.699(**) .000 30
H9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.693(**) .000 30	1 .160 30	.263 .160 30	.213 .258 30	-.023 .905 30	.099 .604 30	.596(**) .001 30
H10	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.309 .097 30	.263 .160 30	1 .097 30	.309 .097 30	.428(*) .018 30	.365(*) .047 30	.710(**) .000 30
H11	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.250 .183 30	.213 .258 30	.309 .097 30	1 .042 30	.373(*) .042 30	.154 .416 30	.616(**) .000 30
H12	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.213 .258 30	-.023 .905 30	.428(*) .018 30	.373(*) .042 30	1 .30	.263 .160 30	.596(**) .001 30
H13	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.154 .416 30	.099 .604 30	.365(*) .047 30	.154 .416 30	.263 .160 30	1 .30	.541(**) .002 30
DIMENSI3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.699(**) .000 30	.596(**) .001 30	.710(**) .000 30	.616(**) .000 30	.596(**) .001 30	.541(**) .002 30	1 .30

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

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

UJI VALIDITAS HARAPAN

Correlations

		P14	P15	P16	DIMENSI4
H14	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 .30	.213 .258 30	.150 .429 30	.815(**) .000 30
H15	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.213 .258 30	1 .103 30	-.304 .103 30	.595(**) .001 30
H16	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.150 .429 30	-.304 .103 30	1 .072 30	.334 .072 30
DIMENSI4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.815(**) .000 30	.595(**) .001 30	.334 .072 30	1 .000 30

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

UJI VALIDITAS HARAPAN

Correlations

		P17	P18	P19	DIMENSI5
H17	Pearson Correlation	1	.086	.045	.588(**)
	Sig. (2-tailed)	.	.651	.813	.001
	N	30	30	30	30
H18	Pearson Correlation	.086	1	-.019	.626(**)
	Sig. (2-tailed)	.651	.	.919	.000
	N	30	30	30	30
H19	Pearson Correlation	.045	-.019	1	.578(**)
	Sig. (2-tailed)	.813	.919	.	.001
	N	30	30	30	30
DIMENSI5	Pearson Correlation	.588(**)	.626(**)	.578(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.001	.
	N	30	30	30	30

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

UJI VALIDITAS HARAPAN

Correlations

		P20	P21	P22	DIMENSI6
H20	Pearson Correlation	1	.583(**)	.327	.836(**)
	Sig. (2-tailed)	.	.001	.077	.000
	N	30	30	30	30
H21	Pearson Correlation	.583(**)	1	.191	.775(**)
	Sig. (2-tailed)	.001	.	.312	.000
	N	30	30	30	30
H22	Pearson Correlation	.327	.191	1	.670(**)
	Sig. (2-tailed)	.077	.312	.	.000
	N	30	30	30	30
DIMENSI6	Pearson Correlation	.836(**)	.775(**)	.670(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.
	N	30	30	30	30

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

UJI VALIDITAS HARAPAN

Correlations

		DIMENSI6	TOTAL
DIMENSI1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.391(*) .032 30	.726(**) .000 30
DIMENSI2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.558(**) .001 30	.708(**) .000 30
DIMENSI3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.321 .084 30	.672(**) .000 30
DIMENSI4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.589(**) .001 30	.655(**) .000 30
DIMENSI5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.249 .184 30	.642(**) .000 30
DIMENSI6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 .000 30	.730(**) .000 30
TOTAL	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.730(**) .000 30	1 .000 30

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

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

Uji Reliability

Persepsi

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded	0	.0
(a)			
	Total	30	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.914	3

Harapan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded	0	.0
(a)			
	Total	30	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	3