

LAMPIRAN

SKALA LAYANAN PRIMA

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya bangga dengan pekerjaan saya saat ini				
2	Saya memiliki loyalitas tinggi terhadap pekerjaan saya				
3	Saya senantiasa menjaga martabat dan nama baik perusahaan				
4	Perusahaan dimana saya bekerja adalah perusahaan terbaik				
5	Apapun yang terjadi dengan pekerjaan saya, perusahaan saya tetap menjadi perusahaan terbaik				
6	Saya mengucapkan salam kepada setiap pelanggan yang saya temui				
7	Saya selalu menyambut kedatangan konsumen dengan baik				
8	Saya selalu bertanya tentang kebutuhan dan keinginan pelanggan				
9	Saya selalu mendengarkan dan memahami keinginan pelanggan				
10	Saya senang mendengarkan keluhan pelanggan				
11	Saya melayani pelanggan dengan cepat, tepat dan ramah				
12	Menurut saya kepentingan pelanggan adalah yang utama				
13	Saya selalu menempatkan kepentingan pelanggan pada urutan yang utama				
14	Saya selalu mencatat segala sesuatu yang menjadi kebutuhan pelanggan				
15	Saya menegaskan kembali kebutuhan / pesanan pelanggan yang telah saya tanyakan sebelumnya				
16	Saya menyelesaikan transaksi pembayaran dengan pelanggan dengan cepat dan tepat				
17	Saya mengucapkan terimakasih kepada setiap pelanggan yang telah datang dan berharap pelanggan akan kembali				
18	Saya adalah orang yang mampu menjalin hubungan baik dengan semua pelanggan				
19	Saya mampu bekerja secara optimal sesuai dengan pekerjaan yang saya hadapi				
20	Saya bekerja maksimal sesuai dengan pekerjaan yang saya hadapi				
21	Saya memiliki kemampuan untuk memotivasi pelanggan dalam pengambilan keputusan				
22	Saya senang berpenampilan rapi dan menarik dalam bekerja				
23	Berpenampilan rapi dan menarik adalah kewajiban saya				

24	Saya percaya diri dalam memberikan pelayanan				
25	Saya bersikap profesional dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan				
26	Saya dapat meyakinkan pelanggan terhadap kemampuan yang saya miliki				
27	Saya terbuka terhadap kritik dan saran yang diberikan pelanggan				
28	Saya melayani pelanggan dengan baik dan penuh tanggung jawab				
29	<i>Ketika pelanggan melakukan kesalahan, saya dapat menunjukkan sikap keberpihakan saya kepada pelanggan.</i>				
30	Saya siap menerima sanksi perusahaan karena kelalaian yang telah dilakukan pelanggan				

***item yang bercetak miring adalah aitem yang gugur.**

Validitas dan Reliabilitas hasil Uji Coba Skala Pelayanan Prima

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	22	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	22	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.941	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	94.8182	124.918	.487	.940
VAR00002	94.8182	123.584	.518	.940
VAR00003	94.5909	124.444	.637	.939
VAR00004	94.9091	123.229	.585	.939
VAR00005	95.0909	127.420	.323	.942
VAR00006	95.0909	126.277	.358	.942
VAR00007	94.5455	123.117	.639	.939
VAR00008	94.5909	123.587	.605	.939
VAR00009	94.6818	124.418	.664	.939
VAR00010	95.1818	119.584	.640	.939
VAR00011	94.5000	123.881	.688	.938
VAR00012	94.3182	124.132	.749	.938
VAR00013	94.5455	126.165	.480	.940
VAR00014	94.9091	124.277	.453	.941

VAR00015	94.9091	124.182	.459	.941
VAR00016	94.7727	126.089	.450	.940
VAR00017	94.4091	123.206	.778	.938
VAR00018	94.7273	122.874	.695	.938
VAR00019	94.6364	121.576	.770	.937
VAR00020	94.8182	119.870	.700	.938
VAR00021	94.8636	123.171	.646	.939
VAR00022	94.8182	121.965	.711	.938
VAR00023	94.8636	120.504	.754	.937
VAR00024	94.6364	122.719	.679	.938
VAR00025	94.5455	125.403	.548	.940
VAR00026	94.9091	121.515	.819	.937
VAR00027	94.7273	124.113	.416	.941
VAR00028	94.5455	121.498	.766	.937
VAR00029	95.3182	126.608	.275	.943
VAR00030	95.2273	122.184	.446	.942

Analisa Kedua setelah pengurangan item yang gugur

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	22	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	22	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.943	29

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	92.0909	119.610	.495	.942
VAR00002	92.0909	117.896	.554	.942
VAR00003	91.8636	118.981	.663	.941
VAR00004	92.1818	117.775	.607	.941
VAR00005	92.3636	122.052	.332	.944
VAR00006	92.3636	121.576	.320	.944
VAR00007	91.8182	118.061	.631	.941
VAR00008	91.8636	118.409	.605	.941
VAR00009	91.9545	119.284	.659	.941
VAR00010	92.4545	114.545	.637	.941
VAR00011	91.7727	118.660	.692	.940
VAR00012	91.5909	118.825	.762	.940
VAR00013	91.8182	120.823	.491	.942
VAR00014	92.1818	119.584	.420	.943
VAR00015	92.1818	118.918	.464	.943
VAR00016	92.0455	120.998	.438	.943
VAR00017	91.6818	118.132	.769	.940
VAR00018	92.0000	117.714	.696	.940
VAR00019	91.9091	116.182	.792	.939
VAR00020	92.0909	114.468	.720	.940
VAR00021	92.1364	117.838	.659	.941
VAR00022	92.0909	117.039	.694	.940
VAR00023	92.1364	115.647	.736	.940
VAR00024	91.9091	117.420	.691	.940
VAR00025	91.8182	119.965	.569	.941
VAR00026	92.1818	116.537	.807	.939
VAR00027	92.0000	118.857	.420	.944
VAR00028	91.8182	116.251	.776	.939
VAR00030	92.5000	117.690	.411	.945

SKALA SELF ESTEEM

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya merasa bahwa diri saya cukup berharga, setidaknya-tidaknya sama dengan orang lain.				
2	Saya rasa banyak hal-hal yang baik dari diri saya.				
3	Saya adalah orang yang gagal.				
4	<i>Saya mampu mengerjakan sesuatu seperti apa yang dapat dilakukan orang lain</i>				
5	Saya rasa tidak banyak yang dapat saya banggakan dari diri saya				
6	Saya menerima keadaan diri saya seperti apa adanya				
7	Secara keseluruhan saya puas dengan keadaan saya				
8	<i>Saya berharap saya dapat lebih dihargai.</i>				
9	Saya sering merasa tidak berguna.				
10	Kadang-kadang saya merasa bahwa diri saya tidak baik.				

* item yang bercetak miring adalah aitem yang gugur.

Validitas dan Reliabilitas hasil Uji Coba Skala *Self Esteem*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	22	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	22	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.689	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	15.8636	10.790	.470	.640
VAR00002	16.3182	11.084	.483	.640
VAR00003	15.6818	11.465	.419	.653
VAR00004	16.1818	12.537	.159	.700
VAR00005	16.2273	11.517	.312	.674
VAR00006	16.0455	11.855	.257	.684
VAR00007	15.9545	10.331	.708	.599
VAR00008	17.0455	14.236	-.142	.728
VAR00009	15.9091	12.087	.317	.671
VAR00010	16.3636	11.004	.494	.638

Analisis Kedua setelah pengurangan item gugur

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	22	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	22	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.738	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	13.1818	9.775	.425	.713
VAR00002	13.6364	9.861	.482	.701
VAR00003	13.0000	10.190	.425	.712
VAR00005	13.5455	10.260	.310	.737
VAR00006	13.3636	10.242	.325	.733
VAR00007	13.2727	8.970	.760	.648
VAR00009	13.2273	11.041	.258	.740
VAR00010	13.6818	9.656	.525	.693

SKALA PELAYANAN PRIMA PENELITIAN

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	<i>Saya bangga dengan pekerjaan saya saat ini</i>				
2	<i>Saya memiliki loyalitas tinggi terhadap pekerjaan saya</i>				
3	Saya senantiasa menjaga martabat dan nama baik perusahaan				
4	<i>Perusahaan dimana saya bekerja adalah perusahaan terbaik</i>				
5	<i>Apapun yang terjadi dengan pekerjaan saya, perusahaan saya tetap menjadi perusahaan terbaik</i>				
6	Saya mengucapkan salam kepada setiap pelanggan yang saya temui				
7	Saya selalu menyambut kedatangan konsumen dengan baik				
8	Saya selalu bertanya tentang kebutuhan dan keinginan pelanggan				
9	Saya selalu mendengarkan dan memahami keinginan pelanggan				
10	Saya senang mendengarkan keluhan pelanggan				
11	Saya melayani pelanggan dengan cepat, tepat dan ramah				
12	Menurut saya kepentingan pelanggan adalah yang utama				
13	Saya selalu menempatkan kepentingan pelanggan pada urutan yang utama				
14	Saya selalu mencatat segala sesuatu yang menjadi kebutuhan pelanggan				
15	Saya menegaskan kembali kebutuhan / pesanan pelanggan yang telah saya tanyakan sebelumnya				
16	Saya menyelesaikan transaksi pembayaran dengan pelanggan dengan cepat dan tepat				
17	Saya mengucapkan terimakasih kepada setiap pelanggan yang telah datang dan berharap pelanggan akan kembali				
18	Saya adalah orang yang mampu menjalin hubungan baik dengan semua pelanggan				
19	Saya mampu bekerja secara optimal sesuai dengan pekerjaan yang saya hadapi				
20	Saya bekerja maksimal sesuai dengan pekerjaan yang saya hadapi				
21	Saya memiliki kemampuan untuk memotivasi pelanggan dalam pengambilan keputusan				
22	Saya senang berpenampilan rapi dan menarik dalam bekerja				
23	Berpenampilan rapi dan menarik adalah kewajiban saya				
24	Saya percaya diri dalam memberikan pelayanan				

25	Saya bersikap profesional dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan				
26	Saya dapat meyakinkan pelanggan terhadap kemampuan yang saya miliki				
27	Saya terbuka terhadap kritik dan saran yang diberikan pelanggan				
28	Saya melayani pelanggan dengan baik dan penuh tanggung jawab				
29	Saya siap menerima sanksi perusahaan karena kelalaian yang telah dilakukan pelanggan				

***item yang bercetak miring adalah aitem yang tidak valid.**

Validitas dan Reliabilitas Hasil Penelitian

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	90	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.894	29

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	93.6444	61.041	.291	.894
VAR00002	93.8333	61.579	.231	.895
VAR00003	93.5556	59.800	.438	.891
VAR00004	93.6778	60.738	.291	.894
VAR00005	93.7667	61.866	.158	.897
VAR00006	93.5111	58.859	.511	.890
VAR00007	93.5000	58.657	.558	.889
VAR00008	93.7222	59.057	.552	.889
VAR00009	93.6889	59.363	.498	.890
VAR00010	93.9556	58.088	.500	.890
VAR00011	93.6444	59.086	.545	.889
VAR00012	93.4778	60.589	.356	.893
VAR00013	93.6111	59.094	.535	.889
VAR00014	93.9889	59.539	.410	.892
VAR00015	93.8778	59.344	.448	.891

VAR00016	93.6889	60.262	.403	.892
VAR00017	93.3111	59.700	.527	.890
VAR00018	93.6667	58.966	.497	.890
VAR00019	93.7778	59.568	.444	.891
VAR00020	93.7333	59.681	.529	.890
VAR00021	93.8778	59.344	.467	.891
VAR00022	93.4222	60.134	.384	.892
VAR00023	93.3667	59.696	.474	.891
VAR00024	93.6444	58.029	.581	.888
VAR00025	93.6333	58.415	.630	.888
VAR00026	93.7333	58.400	.590	.888
VAR00027	93.6333	59.516	.425	.892
VAR00028	93.6556	59.240	.555	.889
VAR00029	94.0222	58.696	.361	.894

SKALA SELF ESTEEM PENELITIAN

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	<i>Saya merasa bahwa diri saya cukup berharga, setidaknya-tidaknya sama dengan orang lain.</i>				
2	Saya rasa banyak hal-hal yang baik dari diri saya.				
3	Saya adalah orang yang gagal.				
4	Saya rasa tidak banyak yang dapat saya banggakan dari diri saya				
5	<i>Saya menerima keadaan diri saya seperti apa adanya</i>				
6	<i>Secara keseluruhan saya puas dengan keadaan saya</i>				
7	Saya sering merasa tidak berguna.				
8	Kadang-kadang saya merasa bahwa diri saya tidak baik				

***item yang bercetak miring adalah aitem yang tidak valid.**

Validitas dan Reliabilitas Hasil Penelitian

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	90	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	90	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.611	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	14.9889	7.652	.199	.607
VAR00002	15.3111	7.385	.327	.577
VAR00003	15.2778	6.989	.329	.573
VAR00004	15.5444	6.431	.471	.529
VAR00005	15.2222	7.478	.172	.620
VAR00006	15.2556	7.698	.138	.626
VAR00007	15.4111	6.470	.437	.538
VAR00008	15.6444	6.299	.415	.544

HASIL PENELITIAN

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		pelayanan prima	self esteem
N		90	90
Normal Parameters ^a	Mean	97.0222	17.5222
	Std. Deviation	7.97606	2.95368
Most Extreme Differences	Absolute	.073	.097
	Positive	.073	.097
	Negative	-.062	-.070
Kolmogorov-Smirnov Z		.696	.919
Asymp. Sig. (2-tailed)		.719	.367

a. Test distribution is normal

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
pelayanan prima * self esteem	Between Groups (Combined)	919.327	13	70.717	1.133	.346
	Linearity	759.549	1	759.549	12.172	.001
	Deviation from Linearity	159.778	12	13.315	.213	.997
	Within Groups	4742.629	76	62.403		
	Total	5661.956	89			

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
pelayanan prima	97.0222	7.97606	90
self esteem	17.5222	2.95368	90

Correlations

		elayanan prima	self esteem
Pearson Correlation	elayanan prima	1.000	.366
	self esteem	.366	1.000
Sig. (1-tailed)	elayanan prima	.	.000
	self esteem	.000	.
N	elayanan prima	90	90
	self esteem	90	90

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.366 ^a	.134	.124	7.46386	.134	13.634	1	88	.000

a. Predictors: (Constant), self esteem

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	759.549	1	759.549	13.634	.000 ^a
	Residual	4902.407	88	55.709		
	Total	5661.956	89			

a. Predictors: (Constant), self esteem

b. Dependent Variable: pelayanan prima

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	79.692	4.759		16.746	.000		
	self esteem	.989	.268	.366	3.692	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: pelayanan prima