

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. 2005. *Dasar-Dasar Psikometri*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. 2005. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. 2007. *Penyusunan Skala Psikologi*. Edisi pertama. Cetakan kesembilan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. 2013. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Badudu, J.S., dan Zain, S.M. 1994. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Crow, L.D., dan Crow, A. 1984. *Educational Psychology*. Alih bahasa oleh Kasijan.
- Engel, J.F, dkk. 1994. *Perilaku Konsumen*. Jilid 1. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Hadi, S . 2000. *Metodologi Research*. Jilid 2. Yogyakarta : Andi Offset.
- Hadinoto, S., dan Retnadi, D. 2007. *Micro Credit Challenge*. Jakarta : Elex Media Komputindo. Pdf.
- Handoko, T.H. 2000. *Manajemen Pemasaran* : Jilid 1. Edisi 10. Jakarta: Prenhallindo
- Hasan, F. www.inilah.com. Diakses pada tanggal 2 Juni 2009.
- Hasibuan, M.S.P. 2008. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hurlock, E. 1993. *Perkembangan Anak* : Jilid 2, Edisi Keenam. Jakarta: Erlangga.
- Irwanto. 2002. *Psikologi Umum*. Jakarta : Prenhallindo.
- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Marketing*. 64, 1, 12-39.
- Jefkins, F. 1997. *Periklanan*. Jakarta : Erlangga.
- Kasmir. 2008. *Pemasaran Bank*. Jakarta : Kencana.
- Khazeh, K dan Decker, W.H. 1993. How Customers Choose Banks. *Journal of Retail Banking*. Vol. XIV, No. 4, P. 15-27. Winter. 1992-1993.
- Kotler, P., dan Amstrong. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1*. Jakarta :

- Kristianto, P.L. 2003. Analisis Sikap dan Minat Masyarakat Membeli produk Involvement Bank Customers. *Journal of Business and Psychology*. Vol. VI, No.4, Summer. Illinois : Human Sciencess Press. Inc.
- Lucas, J., dan Brift, K. 1993. *General Psychology*. London : Prentice Hall International Inc.
- Mappiare, A . 1982. *Psikologi Remaja* . Surabaya : Usaha Nasional .
- Mardalis, A. 2005. Meraih Loyalitas Pelanggan. *Benefit*, Vol. IX, No. 2, Desember
- Mowen, J.C. & Michael M. 2002. *Consumer Behavior*. 4th Edition. London : Prentice Hall
- Mowen, J.C. & Michael M. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jilid 2. Edisi kelima. Jakarta: Erlangga.
- Muhadjir, N. 1992. *Pengukuran Kepribadian*. Yogyakarta : Rake Sarasih .
- Nuh, M. 2008. [www. depkominfo.go.id.pdf](http://www.depkominfo.go.id.pdf) Diakses pada tanggal 2 Juni 2009.
- Palilati, A. 2007. Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah
- Poerwadarminta. 2003. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Robbins, S.P. 2000. *Perilaku Organisasi* : Jilid 1. Alih Bahasa oleh Tim Indeks. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Silvia, P.J. 2006. *Exploring The Psychology of Interest*. New York : Oxford University Press.
- Study Kasus di Bank Syariah Mandiri Cabang Surakarta. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, Vol. IV, No. 1, Februari 2004 : 48-60.
- Sugiarto, E. 1999. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2008. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Supranto, J. 2001. *Statistik Teori dan Aplikasi*. Jilid 2. Jakarta : Erlangga.
- Suryabrata, S. 1993. *Pembimbing ke Psikodiagnostik*. Yogyakarta : Rake Sarasin.
- Suryabrata, S. 2005. *Pengembangan alat ukur Psikologis*. Yogyakarta : Andi.

Syah, M. 2004. *Psikologi Pendidikan dengan pendekatan baru*. Bandung : Remaja Rosdakarya offset.

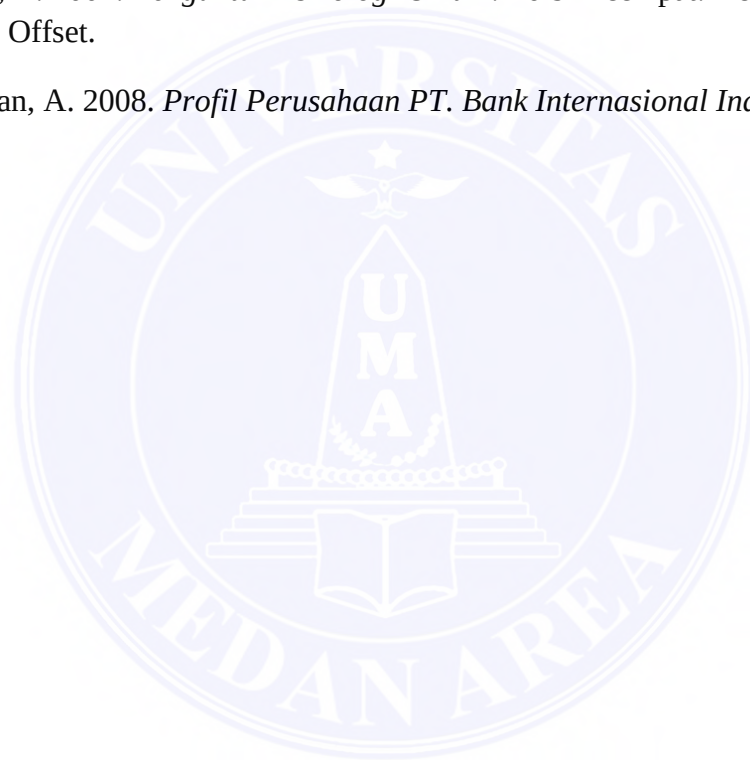
Tjiptono, F. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayu Media.

Triandaru, S., dan Budisantoso, T. 2008. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Salemba Empat.

Utami, A. 2004. Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah.

Walgito, B. 2004. *Pengantar Psikologi Umum*. Edisi Keempat. Yogyakarta : Andi Offset.

Wiryawan, A. 2008. *Profil Perusahaan PT. Bank Internasional Indonesia*.



LAMPIRAN





LAMPIRAN A
ANALISIS UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS
SKALA KEMAMPUAN KERJA

No.	Nomor Butir																																																								
Subjek	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	Jumlah
1	4	3	4	3	1	3	1	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	3	3	1	3	2	3	3	3	160
2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	1	3	4	1	3	2	3	3	3	1	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	152	
3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	160			
4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	155	
5	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	2	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	178		
6	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	1	3	4	1	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	155		
7	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	173		
8	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	200	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	164		
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	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	3	3	3	4	3	2	3	167		
11	4	3	4	3	2	3	1	3	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3</																					

Reliability

Scale: Kemampuan Kerja

Case Processing Summary

	N	%
Valid	3	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	3	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.945	56

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VA R00001	3.3750	.49187	32
VA R00002	3.4688	.50701	32
VA R00003	3.2500	.43994	32
VA R00004	3.2813	.72887	32

VA	3.	.7620	3
R00005	2500	0	2
VA	3.	.5080	3
R00006	5000	0	2
VA	2.	.6082	3
R00007	7813	4	2
VA	2.	.5040	3
R00008	9375	2	2
VA	2.	.8400	3
R00009	9375	3	2
VA	3.	.5679	3
R00010	0000	6	2
VA	3.	.4918	3
R00011	3750	7	2
VA	3.	.5811	3
R00012	2813	2	2
VA	3.	.4908	3
R00013	2188	4	2
VA	3.	.6082	3
R00014	2188	4	2
VA	3.	.5350	3
R00015	1875	6	2
VA	3.	.6082	3
R00016	2188	4	2
VA	2.	.4478	3
R00017	8438	9	2
VA	3.	.2459	3
R00018	0625	3	2
VA	2.	.6890	3
R00019	9063	6	2
VA	2.	.5922	3
R00020	8125	9	2
VA	3.	.4908	3
R00021	2188	4	2
VA	2.	.4003	3
R00022	9688	5	2

VA	3.	.4003	3
R00023	0313	5	2
VA	3.	.6189	3
R00024	5625	2	2
VA	2.	.5378	3
R00025	9688	8	2
VA	2.	.9240	3
R00026	7188	3	2
VA	2.	.4212	3
R00027	8750	1	2
VA	3.	.6090	3
R00028	3750	7	2
VA	2.	.7398	3
R00029	9688	5	2
VA	3.	.4709	3
R00030	1875	3	2
VA	3.	.4399	3
R00031	0000	4	2
VA	3.	.6599	3
R00032	3750	1	2
VA	3.	.4478	3
R00033	1563	9	2
VA	3.	.7184	3
R00034	2500	2	2
VA	2.	.6342	3
R00035	2813	1	2
VA	3.	.5080	3
R00036	0000	0	2
VA	3.	.5535	3
R00037	1250	8	2
VA	2.	.7156	3
R00038	9375	1	2
VA	3.	.4825	3
R00039	3438	6	2
VA	3.	.4399	3
R00040	2500	4	2

VA	3.	.4825	3
R00041	3438	6	2
VA	3.	.4825	3
R00042	3438	6	2
VA	3.	.4918	3
R00043	3750	7	2
VA	3.	.5811	3
R00044	2813	2	2
VA	3.	.4908	3
R00045	2188	4	2
VA	3.	.7288	3
R00046	2813	7	2
VA	3.	.7620	3
R00047	2500	0	2
VA	3.	.5080	3
R00048	5000	0	2
VA	3.	.5080	3
R00049	0000	0	2
VA	3.	.5535	3
R00050	1250	8	2
VA	2.	.6082	3
R00051	7813	4	2
VA	2.	.5040	3
R00052	9375	2	2
VA	2.	.8400	3
R00053	9375	3	2
VA	3.	.5679	3
R00054	0000	6	2
VA	2.	.4478	3
R00055	8438	9	2
VA	3.	.2459	3
R00056	0625	3	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Correc ted Item-Total Correlation	Cronb ach's Alpha if Item Deleted
VA R00001	171.40 63	251.21 7	.261	.945
VA R00002	171.31 25	246.60 9	.544	.943
VA R00003	171.53 13	248.96 7	.459	.944
VA R00004	171.50 00	241.87 1	.579	.943
VA R00005	171.53 13	241.54 7	.566	.943
VA R00006	171.28 13	245.43 4	.618	.943
VA R00007	172.00 00	246.83 9	.435	.944
VA R00008	171.84 38	248.52 3	.425	.944
VA R00009	171.84 38	244.97 5	.375	.945
VA R00010	171.78 13	251.46 7	.208	.945
VA R00011	171.40 63	245.92 6	.607	.943
VA R00012	171.50 00	244.12 9	.609	.943
VA R00013	171.56 25	244.31 9	.715	.943
VA R00014	171.56 25	240.12 5	.798	.942
VA R00015	171.59 38	247.92 6	.434	.944
VA R00016	171.56 25	240.12 5	.798	.942

VA	171.93	250.38	.349	.944
R00017	75	3		
VA	171.71	252.78	.343	.944
R00018	88	9		
VA	171.87	245.72	.432	.944
R00019	50	6		
VA	171.96	250.03	.275	.945
R00020	88	1		
VA	171.56	244.31	.715	.943
R00021	25	9		
VA	171.81	249.96	.427	.944
R00022	25	4		
VA	171.75	250.96	.347	.944
R00023	00	8		
VA	171.21	247.59	.388	.944
R00024	88	6		
VA	171.81	245.89	.554	.943
R00025	25	9		
VA	172.06	244.19	.363	.945
R00026	25	0		
VA	171.90	250.60	.356	.944
R00027	63	4		
VA	171.40	242.95	.643	.943
R00028	63	9		
VA	171.81	243.51	.497	.944
R00029	25	2		
VA	171.59	246.44	.600	.943
R00030	38	3		
VA	171.78	246.30	.654	.943
R00031	13	5		
VA	171.40	240.31	.722	.942
R00032	63	4		
VA	171.62	251.59	.263	.945
R00033	50	7		
VA	171.53	245.28	.432	.944
R00034	13	9		

VA	172.50	251.48	.181	.945
R00035	00	4		
VA	171.78	246.37	.558	.943
R00036	13	0		
VA	171.65	242.23	.754	.942
R00037	63	3		
VA	171.84	253.16	.081	.946
R00038	38	8		
VA	171.43	250.83	.292	.945
R00039	75	5		
VA	171.53	246.58	.634	.943
R00040	13	0		
VA	171.43	246.89	.554	.943
R00041	75	9		
VA	171.43	253.86	.093	.945
R00042	75	7		
VA	171.40	245.92	.607	.943
R00043	63	6		
VA	171.50	244.12	.609	.943
R00044	00	9		
VA	171.56	244.31	.715	.943
R00045	25	9		
VA	171.50	241.87	.579	.943
R00046	00	1		
VA	171.53	241.54	.566	.943
R00047	13	7		
VA	171.28	245.43	.618	.943
R00048	13	4		
VA	171.78	246.37	.558	.943
R00049	13	0		
VA	171.65	242.23	.754	.942
R00050	63	3		
VA	172.00	246.83	.435	.944
R00051	00	9		
VA	171.84	248.52	.425	.944
R00052	38	3		

VA	171.84	244.97	.375	.945
R00053	38	5		
VA	171.78	251.46	.208	.945
R00054	13	7		
VA	171.93	250.38	.349	.944
R00055	75	3		
VA	171.71	252.78	.343	.944
R00056	88	9		

Scale Statistics

M ean	V ariance	Std. Deviation	N of Items
17 4.7813	2 55.531	15.98 534	56



LAMPIRAN B

ANALISIS UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

SKALA PELAYANAN PRIMA

Skala Pelayanan Prima (Try Out)

[illegible]

No.	Nomor Butir																																															
Subjek	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	Jumlah
1	3	4	3	1	3	1	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	3	3	1	3	2	3	3	133
2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	3	3	2	3	4	3	1	3	4	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	128	
3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	133	
4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	128	
5	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	154	
6	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	4	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	1	3	4	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	128
7	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	147		
8	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	169
9	3	3	3	3	3	3	3	2	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	3	3	3	3	3	3	2	3	3	138	
10	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	140
11	3	4	3	2	3	1	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	1	3	2	3	3	132
12	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	141
13	3	3	3	4	4	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3																					

Reliability

Scale: Pelayanan Prima

Case Processing Summary

	N	%
Valid	32	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	32	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.942	48

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VA R00001	3.1563	.51490	32
VA R00002	3.1250	.60907	32
VA R00003	3.1563	.36890	32
VA R00004	3.0938	.64053	32

VA	3.	.4478	3
R00005	1563	9	2
VA	3.	.5080	3
R00006	0000	0	2
VA	3.	.4655	3
R00007	0938	5	2
VA	3.	.5670	3
R00008	5313	7	2
VA	3.	.5526	3
R00009	2188	7	2
VA	2.	.5880	3
R00010	9063	2	2
VA	3.	.6189	3
R00011	0625	2	2
VA	3.	.5080	3
R00012	0000	0	2
VA	3.	.4399	3
R00013	2500	4	2
VA	3.	.5378	3
R00014	0313	8	2
VA	3.	.5080	3
R00015	0000	0	2
VA	3.	.7506	3
R00016	2188	7	2
VA	3.	.5226	3
R00017	2813	7	2
VA	3.	.4709	3
R00018	3125	3	2
VA	3.	.4918	3
R00019	3750	7	2
VA	3.	.5040	3
R00020	0625	2	2
VA	3.	.5080	3
R00021	5000	0	2
VA	2.	.5226	3
R00022	7188	7	2

VA	3.	.5070	3
R00023	5313	1	2
VA	3.	.6720	3
R00024	2500	2	2
VA	3.	.5811	3
R00025	2813	2	2
VA	3.	.5080	3
R00026	0000	0	2
VA	2.	.6890	3
R00027	9063	6	2
VA	3.	.6148	3
R00028	4063	4	2
VA	3.	.4989	3
R00029	4063	9	2
VA	3.	.5080	3
R00030	5000	0	2
VA	2.	.4741	3
R00031	9688	3	2
VA	3.	.6221	3
R00032	0000	7	2
VA	3.	.5226	3
R00033	2813	7	2
VA	3.	.4741	3
R00034	0313	3	2
VA	2.	.5040	3
R00035	9375	2	2
VA	3.	.5226	3
R00036	2813	7	2
VA	3.	.5880	3
R00037	0938	2	2
VA	3.	.7924	3
R00038	2188	8	2
VA	3.	.6405	3
R00039	0938	3	2
VA	3.	.4478	3
R00040	1563	9	2

VA	3.	.6189	3
R00041	0625	2	2
VA	3.	.5080	3
R00042	0000	0	2
VA	3.	.4399	3
R00043	2500	4	2
VA	3.	.7506	3
R00044	2188	7	2
VA	3.	.5226	3
R00045	2813	7	2
VA	3.	.5080	3
R00046	5000	0	2
VA	2.	.4741	3
R00047	9688	3	2
VA	3.	.5080	3
R00048	0000	0	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Correc ted Item-Total Correlation	Cronb ach's Alpha if Item Deleted
VA	148.71	178.53	.654	.940
R00001	88	1		
VA	148.75	177.54	.608	.940
R00002	00	8		
VA	148.71	181.56	.613	.940
R00003	88	4		
VA	148.78	180.62	.392	.941
R00004	13	8		
VA	148.71	179.69	.658	.940
R00005	88	3		
VA	148.87	180.30	.530	.940
R00006	50	6		

VA	148.78	179.98	.608	.940
R00007	13	3		
VA	148.34	177.33	.671	.939
R00008	38	0		
VA	148.65	177.52	.676	.939
R00009	63	3		
VA	148.96	181.19	.395	.941
R00010	88	3		
VA	148.81	177.06	.628	.940
R00011	25	0		
VA	148.87	176.88	.788	.939
R00012	50	7		
VA	148.62	183.08	.379	.941
R00013	50	1		
VA	148.84	178.33	.638	.940
R00014	38	0		
VA	148.87	187.08	.032	.943
R00015	50	1		
VA	148.65	178.16	.452	.941
R00016	63	8		
VA	148.59	176.50	.793	.939
R00017	38	7		
VA	148.56	179.80	.615	.940
R00018	25	2		
VA	148.50	180.38	.542	.940
R00019	00	7		
VA	148.81	182.02	.405	.941
R00020	25	8		
VA	148.37	181.27	.457	.941
R00021	50	4		
VA	149.15	187.81	-.021	.944
R00022	63	4		
VA	148.34	182.68	.354	.942
R00023	38	4		
VA	148.62	175.79	.648	.940
R00024	50	0		

VA	148.59	190.50	-.190	.945
R00025	38	7		
VA	148.87	176.88	.788	.939
R00026	50	7		
VA	148.96	175.51	.646	.940
R00027	88	5		
VA	148.46	177.35	.614	.940
R00028	88	4		
VA	148.46	188.64	-.080	.944
R00029	88	4		
VA	148.37	180.62	.506	.941
R00030	50	9		
VA	148.90	180.34	.567	.940
R00031	63	6		
VA	148.87	180.37	.421	.941
R00032	50	1		
VA	148.59	176.50	.793	.939
R00033	38	7		
VA	148.84	177.23	.818	.939
R00034	38	3		
VA	148.93	182.57	.364	.941
R00035	75	7		
VA	148.59	176.50	.793	.939
R00036	38	7		
VA	148.78	179.14	.527	.940
R00037	13	4		
VA	148.65	189.45	-.105	.946
R00038	63	9		
VA	148.78	180.62	.392	.941
R00039	13	8		
VA	148.71	179.69	.658	.940
R00040	88	3		
VA	148.81	177.06	.628	.940
R00041	25	0		
VA	148.87	176.88	.788	.939
R00042	50	7		

VA	148.62	183.08	.379	.941
R00043	50	1		
VA	148.65	178.16	.452	.941
R00044	63	8		
VA	148.59	176.50	.793	.939
R00045	38	7		
VA	148.37	180.62	.506	.941
R00046	50	9		
VA	148.90	180.34	.567	.940
R00047	63	6		
VA	148.87	187.08	.032	.943
R00048	50	1		

Scale Statistics

M	V	Std.	N
ean	ariance	Deviation	of Items
15	1	13.70	48
1.8750	87.790	366	



LAMPIRAN C

ANALISIS UJI ASUMSI DAN UJI HIPOTESIS

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Kemampuan Kerja	32	147.5313	14.89530	127.00	182.00
Pelayanan Prima	32	133.2500	13.82611	105.00	165.00

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

				Kemam puan Kerja	Pelayan an Prima
N				32	32
Normal Parameters ^{a,,b}	Mean			147.531	133.250
				3	0
	Std. Deviation			14.8953	13.8261
				0	1
Most Differences	Extreme	Absolute		.120	.155
		Positive		.120	.155
		Negative		-.113	-.135
Kolmogorov-Smirnov Z				.676	.879
Asymp. Sig. (2-tailed)				.751	.422

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Curve Fit

Model Description

Model Name	MOD_1
Dependent Variable	Pelayanan Prima
Equation	Linear
Independent Variable	Kemampuan Kerja
Constant	Included
Variable Whose Values Label	Unspecified
Observations in Plots	

Case Processing Summary

	N
Total Cases	32
Excluded Cases ^a	0
Forecasted Cases	0
Newly Created Cases	0

a. Cases with a missing value in any variable are excluded from the analysis.

Variable Processing Summary

	Variables	
	Dependent	Independent
	Pelayanan Prima	Kemampuan Kerja
Number of Positive Values	32	32
Number of Zeros	0	0

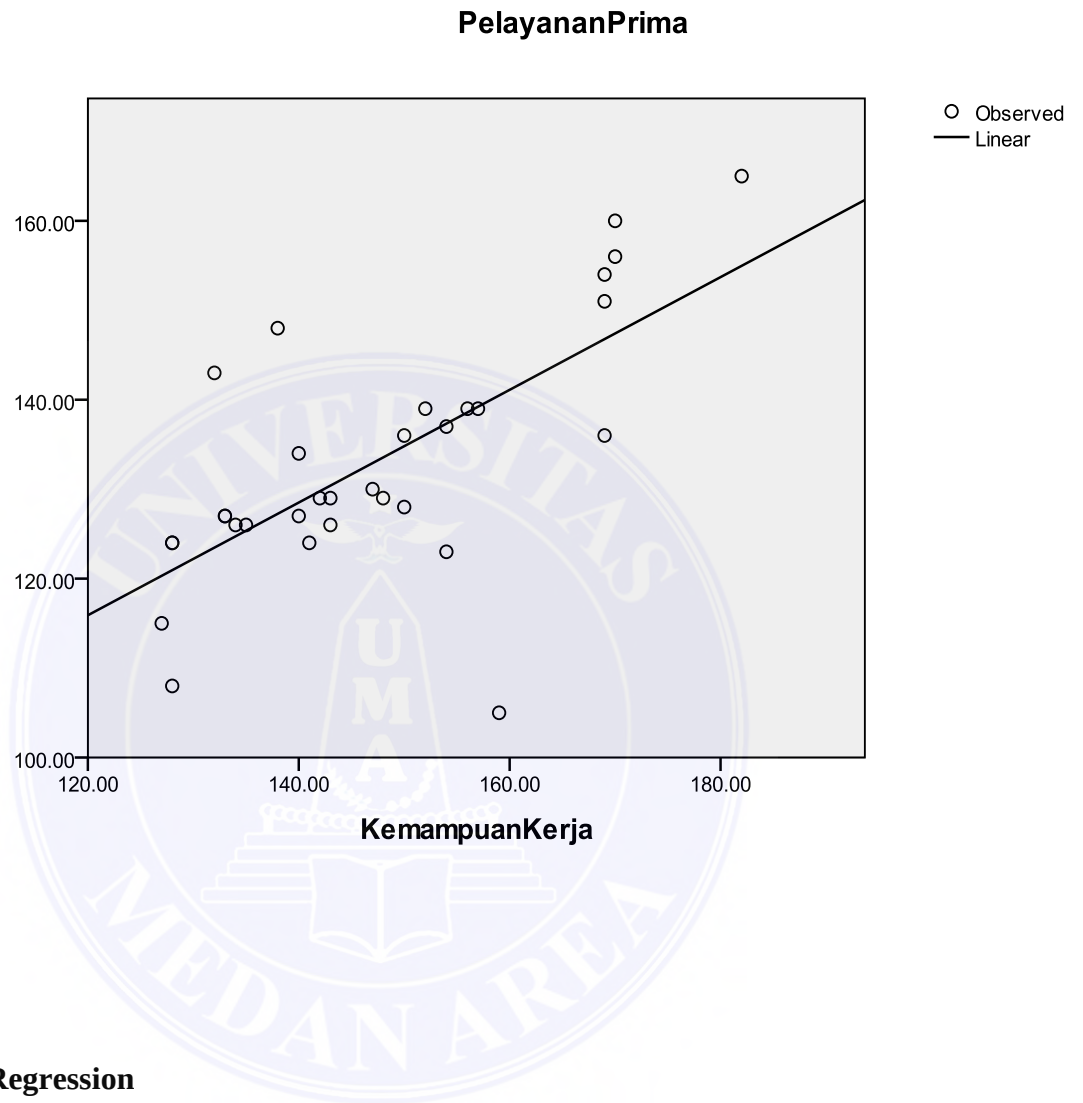
Number of Negative Values	0	0
Number of User-Missing Values	0	0
System-Missing	0	0

Model Summary and Parameter Estimates

Dependent Variable: PelayananPrima

Equation	Model Summary					Parameter Estimates	
	R Square	F	df 1	df 2	Sign.	Constant	b1
Linear	.461	5.637	1	30	.000	40.292	.630

The independent variable is KemampuanKerja.



Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kemampuan Kerja ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: PelayananPrima

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.679 ^a	.461	.443	10.32043

a. Predictors: (Constant), Kemampuan Kerja

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2730.659	1	2730.659	25.637	.000 ^a
	Residual	3195.341	30	106.511		
	Total	5926.000	31			

a. Predictors: (Constant), Kemampuan Kerja

b. Dependent Variable: Pelayanan Prima

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	40.292	18.450		2.184	.037
Kemampuan Kerja	.630	.124	.679	5.063	.000

a. Dependent Variable: Pelayanan Prima

Correlations

Descriptive Statistics

	M	Std.	
	ean	Deviation	N
Kemampu	14	14.89	3
an Kerja	7.5313	530	2
Pelayanan	13	13.82	3
Prima	3.2500	611	2

Correlations

		Kemam puan Kerja	Pelayana n Prima
Kemampu	Pearson	1	.679**
an Kerja	Correlation		
	Sig. (2-		.000
	tailed)		
	N	32	32
Pelayanan	Pearson	.679**	1
Prima	Correlation		
	Sig. (2-	.000	
	tailed)		
	N	32	32

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



LAMPIRAN D

SKALA KEMAMPUAN KERJA

UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS PSIKOLOGI

M E D A N

Kepada Yth:

Bapak/Ibu/Sdr/i

Karyawan Bank Internasional Indonesia
Cabang Medan

Saya adalah mahasiswa tingkat akhir Fakultas Psikologi Universitas Medan Area, dengan ini bermohon kepada Bapak/Ibu/Sdr/i agar berkenan membantu saya dalam melaksanakan penelitian yang menunjang penyelesaian tugas akhir saya. Adapun bantuan yang dapat Bapak/Ibu/Sdr/i berikan adalah dengan cara mengisi skala ukur yang saya lampirkan ini.

Bapak/Ibu/Sdr/i diminta untuk memberi jawaban sesuai dengan kondisi kerja Bapak/Ibu/Sdr/i, usahakan jangan ada yang terlewat. Jawaban Bapak/Ibu/Sdr/i berikan adalah baik. Untuk itu Bapak/Ibu/Sdr/i tidak perlu merasa khawatir, sebab jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr/i berikan akan dijaga kerahasiaannya karena data yang saya peroleh untuk tujuan ilmiah.

Atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu/ Sdr/i, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya

Satrio Wibowo

DATA IDENTITAS DIRI

Isilah data-data berikut ini sesuai dengan keadaan diri Bapak/Ibu/Sdr/i :

1. Nama/Inisial : _____
2. Pendidikan : _____
3. Status ^{*)} : menikah / belum menikah

^{*)} *Coret yang tidak perlu*

PETUNJUK PENGISIAN SKALA

Berikut ini saya sajikan beberapa pernyataan ke dalam dua skala. Bapak/Ibu/Sdr/i diminta untuk memberikan pendapatnya terhadap pernyataan-pernyataan yang terdapat dalam skala tersebut dengan cara memilih:

- SS = Bila merasa SANGAT SESUAI dengan pernyataan yang diajukan
S = Bila merasa SESUAI dengan pernyataan yang diajukan
TS = Bila merasa TIDAK SESUAI dengan pernyataan yang diajukan
STS = Bila merasa SANGAT TIDAK SESUAI dengan pernyataan yang diajukan

Bapak/Ibu/Sdr/i hanya diperbolehkan memilih satu pilihan jawaban pada setiap pernyataan dengan cara memberikan tanda ***silang (X)*** pada lembar jawaban yang tersedia sesuai dengan pilihan masing-masing. Jika Bapak/Ibu/Sdr/i ingin mengganti jawaban silahkan beri tanda ***sama dengan (=)*** pada jawaban yang salah dan jangan lupa memberi tanda ***silang (X)*** kembali pada jawaban yang baru.

Contoh

Saya senang membantu rekan kerja di kantor

SS S TS STS

Tanda silang (X), menunjukkan seseorang itu merasa **SESUAI** dengan pernyataan yang diajukan

SELAMAT MENGERJAKAN

SKALA A

No.	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN			
		S		S	TS
1.	Saya menyambut dengan sapaan setiap ada nasabah yang datang	S		S	TS
2.	Saya bersikap tidak peduli pada nasabah yang datang jika sedang sibuk	S		S	TS
3.	Saya berusaha memberikan pelayanan dengan sepenuh hati kepada semua nasabah	S		S	TS
4.	Saya hanya memberikan pelayanan dengan sepenuh hati kepada nasabah yang baik	S		S	TS
5.	Saya membantu mencari jalan keluar bagi nasabah yang memerlukan	S		S	TS
6.	Masalah yang dimiliki nasabah adalah urusannya sendiri jadi tak perlu dicampuri	S		S	TS
7.	Saya menunjukkan senyuman pada saat nasabah masuk	S		S	TS
8.	Saya tersenyum pada nasabah hanya sebagai basa basi	S		S	TS
9.	Saya berusaha memuaskan nasabah	S		S	TS
10.	Saya bekerja jika ada kerjaan yang mendesak saja	S		S	TS
11.	Saya berusaha secepatnya menyelesaikan urusan nasabah	S		S	TS
12.	Saya merasa lelah jika harus menyelesaikan urusan nasabah	S		S	TS
13.	Saya menanyakan kepada setiap nasabah yang datang, apa yang dibutuhkannya.	S		S	TS
14.	Jika tidak ditanya oleh nasabah apa keperluannya, saya memilih diam saja.	S		S	TS
15.	Saya tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua nasabah	S		S	TS
16.	Saya akan meninggalkan nasabah walau urusannya belum selesai	S		S	TS
17.	Saya dapat membagi waktu dalam bekerja	S		S	TS
18.	Saya merasa bosan terus-terusan mengurus nasabah	S		S	TS
	Sekalipun saya sedang sibuk, saya tetap melayani				

	nasabah yang bertanya	S		S	TS
19	Jika ada nasabah yang bertanya, saya akan mengarahkannya kepada rekan kerja yang lain	S		S	TS
	Jika ada nasabah yang kelihatan bingung, saya akan menanyakannya agar saya dapat membantunya	S		S	TS
	Saya kurang peduli dengan nasabah yang sibuk bertanya	S		S	TS
	Saya berusaha bekerja dengan cepat agar nasabah menunggu lama	S		S	TS
	Saya tidak peduli walau nasabah lama menunggu	S		S	TS
	Saya akan memberikan penjelasan dengan jelas apabila nasabah memerlukan	S		S	TS
	Saya akan memberikan seperlunya saja agar pekerjaan saya tidak terganggu	S		S	TS
	Saya akan membantu nasabah yang kesulitan mengurus keperluannya di bank	S		S	TS
8.	Saya merasa mengurus keperluan nasabah hanya membuat repot	S		S	TS
9.	Saya tidak bisa diam saja melihat nasabah yang kebingungan	S		S	TS
0.	Pusing rasanya mengurus nasabah yang kebingungan	S		S	TS
1.	Saya akan bersikap ramah pada semua nasabah yang datang	S		S	TS
2.	Saya bersikap tidak peduli pada nasabah jika sedang bekerja	S		S	TS
3.	Sebelum pulang saya membereskan semua pekerjaan	S		S	TS
4.	Saya mengakui banyak kesalahan yang saya lakukan dalam bekerja	S		S	TS
5.	Saya berusaha menenangkan nasabah yang tidak sabar	S		S	TS
6.	Saya menghindari bila berhadapan dengan nasabah yang pemarah	S		S	TS
7.	Walaupun berhadapan dengan nasabah yang kasar, namun saya tetap bersikap sabar	S		S	TS
8.	Saya menghindari dari nasabah yang tidak sopan	S		S	TS
9.	Saya berusaha agar terus konsentrasi dalam bekerja agar tidak terjadi kesalahan	S		S	TS
0.	Begitu jam kerja usai, saya langsung pulang	S		S	TS
	Saya berusaha membantu agar urusan nasabah				

	cepat selesai	S		S	TS
	Membantu agar urusan nasabah cepat selesai, hanya buang waktu bagi saya	S		S	TS
	Saya tetap bersikap tenang meskipun sedang banyak nasabah	S		S	TS
	Jika sedang banyak nasabah, saya menjadi bingung	S		S	TS
	Saya merapikan semua pekerjaan yang menjadi tanggungjawab saya	S		S	TS
	Saya malas merapikan meja kerja saya	S		S	TS
	Saya menyambut dengan salam setiap kali bertemu nasabah	S		S	TS
	Daripada salah, saya lebih memilih diam menghadapi nasabah	S		S	TS





LAMPIRAN E

SKALA PELAYANAN PRIMA

SKALA B

O	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN			
.	Saya akan berkerja sesuai dengan petunjuk yang pernah saya ikuti	S		S	TS
.	Berkerja sesuai dengan petunjuk, tidak efisien menurut saya	S		S	TS
.	Pekerjaan lebih cepat selesai setelah saya menjalani pelatihan	S		S	TS
.	Tetap saja selesainya pekerjaan seperti biasa walau sudah menjalani pelatihan	S		S	TS
.	Saya sudah mampu memberikan penjelasan mengenai pekerjaan kepada rekan kerja yang lain	S		S	TS
.	Saya merasa tidak mendapat perubahan kemampuan selama bekerja disini	S		S	TS
.	Saya berusaha tetap fokus dalam bekerja	S		S	TS
.	Jika sedang ada masalah, sulit bagi saya untuk konsentrasi dalam bekerja	S		S	TS
.	Pelatihan yang pernah saya ikuti sangat bermanfaat dalam bekerja.	S		S	TS
0.	Pelatihan yang pernah saya ikuti terasa tidak ada manfaatnya	S		S	TS
1.	Saya semakin mampu mengambil keputusan setelah saya mengikuti pelatihan	S		S	TS
2.	Saya tetap saja sulit mengambil keputusan walaupun saya sudah mengikuti pelatihan	S		S	TS
3.	Apapun yang diperintahkan atasaan, dapat saya kerjakan dengan baik.	S		S	TS
4.	Jika atasan secara langsung memerintah, saya menjadi salah tingkah.	S		S	TS
5.	Jika sudah berada dalam posisi kerja, maka hal-hal yang lain akan saya tinggalkan	S		S	TS
6.	Walau sudah berada dalam posisi kerja, ada saja hal lain yhang mengganggu pikiran	S		S	TS
7.	Saya merasa pelatihan yang pernah saya ikuti sejalan dengan pekerjaan saya.	S		S	TS
8.	Saya merasa tidak ada kaitannya pelatihan yang pernah saya ikuti dengan pekerjaan saya.	S		S	TS
9.	Semua pekerjaan tidak menjadi sulit setelah saya mengikuti pelatihan	S		S	TS
	Semua pekerjaan tetap saja sulit saya				

0.	selesaikan walaupun saya sudah mengikuti pelatihan	S		S	TS
1.	Saya sudah siap menjalani semua pekerjaan	S		S	TS
2.	Saya merasa tidak siap jika ada pekerjaan mendadak yang harus disiapkan	S		S	TS
3.	Saya mempersiapkan segala sesuatunya sebelum memulai kerja	S		S	TS
4.	Saya kurang suka terlalu mempersiapkan diri sebelum mbekerja	S		S	TS
5.	Saya merasa banyak manfaat setelah mengikuti pelatihan	S		S	TS
6.	Percuma saja mengikuti pelatihan karena tidak ada artinya	S		S	TS
7.	Saya semakin percaya diri dalam bekerja	S		S	TS
8.	Pekerjaan saya tetap saja banyak yang terbengkalai walau sudah mengikuti pelatihan	S		S	TS
9.	Dengan mengikuti petunjuk, semua pekerjaan tidak menjadi sulit	S		S	TS
0.	Semua pekerjaan disini saya rasakan sulit untuk dikerjakan	S		S	TS
1.	Saya akan memeriksa semua pekerjaan yang telah saya kerjakan	S		S	TS
2.	Bagi saya yang penting semua pekerjaan sudah saya kerjakan, walau tak tau hasilnya bagaimana	S		S	TS
3.	Saya semakin mahir dalam bekerja setelah mengikuti pelatihan	S		S	TS
4.	Tidak ada perubahan yang saya dapatkan walaupun sudah mengikuti pelatihan	S		S	TS
5.	Saya sudah tidak lagi mengeluh menghadapi pekerjaan	S		S	TS
6.	Rekan kerja bosan melihat saya sering mengeluh	S		S	TS
7.	Apabila bekerja sesuai prosedur, maka semua menjadi mudah	S		S	TS
8.	Tidak ada yang mudah untuk dikerjakan di perusahaan ini	S		S	TS
9.	Saya akan memeriksa pekerjaan sebelum saya memastikan sudah selesai	S		S	TS
0.	Memeriksa pekerjaan hanya membuang waktu saja	S		S	TS
1.	Saya tidak menyia-nyiakan pelatihan yang pernah saya ikuti	S		S	TS
2.	Pelatihan bagi saya hanya pemborosan biaya saja	S		S	TS

3.	Saya semakin mampu menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya	S		S	TS
4.	Sulit bagi saya menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya	S		S	TS
5.	Saya tidak takut salah dalam bekerja karena semua yang saya kerjakan sudah sesuai dengan petunjuk	S		S	TS
6.	Petunjuk kerja yang ada hanya membuat saya semakin bingung	S		S	TS
7.	Saya rela menyisakan waktu untuk memeriksa pekerjaan yang telah saya kerjakan	S		S	TS
8.	Memeriksa pekerjaan hanya menambah pekerjaan saja	S		S	TS
9.	Saya semakin paham semua pekerjaan setelah mengikuti pelatihan	S		S	TS
0.	Saya semakin tidak memahami pekerjaan setelah mengikuti pelatihan	S		S	TS
1.	Saya sudah mampu bersikap tenang menghadapi pekerjaan yang banyak	S		S	TS
2.	Saya masih saja terlihat gugup menghadapi pekerjaan yang banyak	S		S	TS
3.	Bekerja sesuai petunjuk membuat pekerjaan tidak menumpuk	S		S	TS
4.	Tetap saja pekerjaan menumpuk walau saya sudah bekerja sesuai petunjuk	S		S	TS
5.	Sebelum pulang saya tetap memeriksa kembali semua yang telah saya kerjakan	S		S	TS
6.	Kekurangan pekerjaan, baiknya diselesaikan besok saja agar jangan terlalu lelah	S		S	TS

Skala Pelayanan Prima Skala A

Tabel 1. Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala **Pelayanan Prima** Sebelum Uji Coba

O		NOMOR BUTIR		lh
		<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>	
	Sikap	1,7,13,19,25,31,37,43	2,8,14,20,26,32,38,44	6
n	Perhatia	3,9,15,21,27,33,39,45	4,10,16,22,28,34,40,46	6
n	Tindaka	5,11,17,23,29,35,41,47	6,12,18,23,30,36,42,48	6
Jumlah		24	24	8

\ Tabel 2. Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Kemampuan Kerja Sebelum Uji Coba Skala B

O		NOMOR BUTIR		lh
		<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>	
		1,9,17,25,33,41,49	2,10,18,26,34,42,50	4
		3,11,19,27,35,43,51	4,12,20,28,36,44,52	4
		5,13,21,29,37,45,53	6,14,22,30,38,46,54	4
		7,15,23,31,39,47,55	8,16,24,32,40,48,56	4
Jumlah		28	28	6