



Indonesia Stock Exchange
member of WORLD FEDERATION
OF EXCHANGES



IDX

Indonesia Stock Exchange

member of WORLD FEDERATION
OF EXCHANGES

LAPORAN SURVEI 2024-2025

GALERI INVESTASI
BURSA EFEK INDONESIA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

www.gi.um-palembang.ac.id
giumpalembang@gmail.com

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga laporan Monitoring dan Evaluasi Kinerja Pelayanan Galeri Investasi BEI Universitas Muhammadiyah Palembang ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban dan evaluasi terhadap kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Galeri Investasi BEI Universitas Muhammadiyah Palembang selama periode tertentu.

Penyusunan laporan ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai capaian, kendala, dan peluang yang dihadapi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan Galeri Investasi. Diharapkan laporan ini dapat menjadi dasar untuk perbaikan dan pengembangan program serta pelayanan di masa mendatang, sehingga mampu memberikan manfaat yang optimal bagi seluruh pemangku kepentingan, termasuk mahasiswa, dosen, dan masyarakat luas.

Kami menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, kami sangat mengharapkan masukan, kritik, dan saran yang konstruktif dari berbagai pihak demi penyempurnaan laporan ini di masa mendatang. Pada kesempatan ini, kami juga ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dan memberikan dukungan dalam pelaksanaan kegiatan monitoring dan evaluasi ini, termasuk pihak universitas, fakultas, serta staf dan pengurus harian Galeri Investasi Universitas.

Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif dalam peningkatan kinerja pelayanan Galeri Investasi BEI Universitas Muhammadiyah Palembang. Demikian kata pengantar ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerja samanya kami ucapan terima kasih.

Palembang, Agustus 2025

UPT Galeri Investasi BEI UMPalembang

DAFTAR ISI

COVER	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Tujuan dan Sasaran	6
BAB II METODE SURVEI	9
2.1.Tempat Pelaksanaan	9
2.2.Waktu Pelaksanaan Survei	9
2.3.Responden Survei	9
2.4. Tahapan Survei	10
BAB III HASIL SURVEI	12
3.1.Hasil Survei	12
3.2. Pembahasan Hasil	13
BAB IV EVALUASI PENYELENGGARAAN	20
BAB V PENUTUP	25
LAMPIRAN	26

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Galeri Investasi BEI Universitas Muhammadiyah Palembang merupakan salah satu unit kegiatan yang memiliki peran penting dalam meningkatkan literasi keuangan dan investasi di kalangan mahasiswa dan civitas akademika. Keberadaan galeri ini tidak hanya bertujuan untuk memperkenalkan dunia investasi secara lebih mendalam, tetapi juga untuk mendorong mahasiswa menjadi lebih aktif dalam memahami dan berpartisipasi di pasar modal sejak dini. Sebagai bagian dari upaya ini, galeri investasi diharapkan dapat menyediakan layanan yang optimal dan sesuai dengan kebutuhan pemangku kepentingan, termasuk mahasiswa, dosen, serta masyarakat umum. Namun, untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan telah mencapai tujuan tersebut, diperlukan proses monitoring dan evaluasi kinerja secara berkala.

Monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan galeri investasi memiliki beberapa tujuan strategis. Pertama, untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan yang diberikan, sehingga langkah-langkah perbaikan dapat dilakukan secara tepat dan efisien. Kedua, evaluasi ini bertujuan untuk menilai sejauh mana pelaksanaan pelayanan telah sesuai dengan standar dan prosedur yang ditetapkan. Ketiga, melalui evaluasi ini, diharapkan dapat diperoleh data dan informasi yang relevan untuk pengembangan program-program inovatif dalam meningkatkan efektivitas pelayanan galeri investasi di masa mendatang.

Keberhasilan pelayanan galeri investasi juga sangat bergantung pada kemampuan dalam beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan tren pasar modal yang dinamis. Peningkatan aksesibilitas layanan melalui platform digital, misalnya, dapat menjadi salah satu strategi untuk menjangkau lebih banyak pengguna dan meningkatkan keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan investasi. Namun demikian, adaptasi terhadap teknologi ini harus diimbangi dengan monitoring yang ketat untuk memastikan bahwa kualitas pelayanan tetap terjaga dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Proses monitoring dan evaluasi ini juga sangat penting untuk mengetahui sejauh mana

efektivitas program-program yang telah dijalankan oleh galeri investasi. Hal ini meliputi, namun tidak terbatas pada, kegiatan edukasi, pelatihan, seminar, dan sosialisasi yang diselenggarakan. Evaluasi terhadap program-program ini diperlukan untuk menilai dampak dari setiap kegiatan yang dilaksanakan terhadap peningkatan literasi dan partisipasi mahasiswa dalam pasar modal. Selain itu, evaluasi juga bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna layanan terhadap berbagai aspek pelayanan, seperti kualitas informasi yang diberikan, respon dan tanggapan terhadap pertanyaan atau keluhan, serta kemudahan akses layanan.

Latar belakang dilakukannya monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan galeri investasi ini juga mencakup kebutuhan untuk memastikan bahwa sumber daya yang tersedia, baik sumber daya manusia, teknologi, maupun anggaran, telah digunakan secara optimal. Pemanfaatan sumber daya yang tepat akan memungkinkan galeri investasi untuk memberikan layanan yang lebih efisien dan efektif, serta mendorong peningkatan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Selain itu, evaluasi kinerja juga menjadi dasar dalam penyusunan strategi dan kebijakan yang lebih baik di masa depan, yang akan berdampak langsung pada keberlanjutan dan keberhasilan galeri investasi.

Laporan ini berusaha untuk menyajikan analisis yang komprehensif terhadap kinerja pelayanan galeri investasi selama periode tertentu, mencakup pencapaian, kendala, dan rekomendasi perbaikan yang perlu dilakukan. Dengan adanya laporan ini, diharapkan semua pihak terkait dapat memperoleh gambaran yang jelas tentang kondisi aktual pelayanan galeri investasi dan dapat berpartisipasi aktif dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan ke depan.

Dengan demikian, proses monitoring dan evaluasi ini diharapkan tidak hanya sekadar menjadi kegiatan rutin, tetapi juga menjadi alat yang efektif untuk perbaikan berkelanjutan (continuous improvement) yang berfokus pada peningkatan mutu, relevansi, dan kebermanfaatan galeri investasi bagi seluruh pemangku kepentingan. Melalui pendekatan ini, diharapkan galeri investasi universitas dapat terus berkembang sebagai pusat pembelajaran dan praktik terbaik dalam bidang investasi yang mampu memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan literasi keuangan di Indonesia.

1.2.Tujuan dan Sasaran

Tujuan umum pelaksanaan survey kepuasan ini merupakan untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap kinerja pelayanan Galeri Investasi BEI Universitas Muhammadiyah Palembang. Berikut tujuan khusus pelaksanaan survey:

1. Menilai Kinerja Pelayanan. Memahami dan mengevaluasi sejauh mana kinerja pelayanan galeri investasi telah memenuhi standar yang ditetapkan serta memenuhi kebutuhan dan harapan para pemangku kepentingan, termasuk mahasiswa, dosen, dan masyarakat umum.
2. Mengidentifikasi Kekuatan dan Kelemahan. Mengidentifikasi aspek-aspek yang menjadi kekuatan serta kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan galeri investasi, termasuk efektivitas program-program edukasi dan kegiatan yang dilaksanakan.
3. Mengukur Efektivitas Program. Menilai efektivitas berbagai program dan kegiatan yang diselenggarakan oleh galeri investasi dalam meningkatkan literasi keuangan dan investasi, serta partisipasi civitas akademika dalam pasar modal.
4. Mengevaluasi Kepuasan Pengguna. Mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan galeri investasi, baik dari segi kualitas informasi, responsivitas, aksesibilitas, maupun layanan secara keseluruhan.
5. Menilai Pemanfaatan Sumber Daya. Mengevaluasi efisiensi dan efektivitas penggunaan sumber daya, baik sumber daya manusia, teknologi, maupun anggaran, dalam pelaksanaan pelayanan galeri investasi.
6. Memberikan Rekomendasi Perbaikan. Menyusun rekomendasi yang spesifik dan praktis untuk perbaikan dan pengembangan pelayanan di masa mendatang, guna meningkatkan kualitas dan relevansi galeri investasi terhadap kebutuhan pemangku kepentingan.
7. Mendukung Penyusunan Strategi dan Kebijakan. Menyediakan data dan informasi yang akurat untuk mendukung penyusunan strategi dan kebijakan pengelolaan galeri investasi yang lebih baik di masa depan.
8. Memastikan Transparansi dan Akuntabilitas. Menjamin transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaan program dan kegiatan galeri investasi, sehingga dapat mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada pihak universitas dan pemangku kepentingan lainnya.

9. Mendukung Pencapaian Visi dan Misi Universitas. Mendukung upaya universitas dalam mencapai visi dan misinya, khususnya dalam hal peningkatan literasi keuangan dan pengembangan kompetensi mahasiswa dalam bidang investasi.

Adapun manfaat dari pelaksanaan survey ini adalah:

1. Perbaikan Kualitas Pelayanan. Laporan ini akan menjadi dasar untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan galeri investasi, sehingga mampu memberikan layanan yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.
2. Pengembangan Program yang Lebih Tepat Sasaran. Melalui analisis yang mendalam, laporan ini dapat membantu galeri investasi dalam merancang program-program yang lebih relevan dan tepat sasaran, sehingga dapat memberikan dampak yang lebih signifikan terhadap literasi keuangan dan investasi.
3. Peningkatan Kepuasan Pengguna. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pengguna dan faktor-faktor yang mempengaruhinya, galeri investasi dapat mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan.
4. Efisiensi Pemanfaatan Sumber Daya. Evaluasi terhadap penggunaan sumber daya akan membantu dalam mengoptimalkan alokasi dan pemanfaatan sumber daya yang tersedia, sehingga dapat meningkatkan efisiensi operasional galeri investasi.
5. Pengambilan Keputusan yang Berbasis Data. Laporan ini menyediakan data dan informasi yang komprehensif dan akurat yang akan mendukung proses pengambilan keputusan manajemen yang lebih efektif dan berbasis data.
6. Penguatan Akuntabilitas dan Transparansi. Laporan ini akan meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaan galeri investasi, sehingga dapat membangun kepercayaan dari pemangku kepentingan dan memastikan pelaksanaan program sesuai dengan rencana.
7. Mendukung Inovasi dan Adaptasi. Dengan mengidentifikasi area perbaikan dan potensi inovasi, laporan ini akan mendukung galeri investasi untuk berinovasi dalam layanan dan lebih adaptif terhadap perubahan dinamika pasar dan kebutuhan pengguna.
8. Memitigasi Risiko dan Meningkatkan Daya Saing. Evaluasi terhadap kinerja galeri investasi akan membantu dalam mengidentifikasi potensi risiko yang mungkin terjadi dan

mengembangkan strategi untuk menghadapinya, sehingga meningkatkan daya saing galeri investasi di tingkat nasional maupun internasional.

9. Memastikan Keberlanjutan Program. Melalui monitoring dan evaluasi yang sistematis, galeri investasi dapat memastikan keberlanjutan program-program yang berhasil dan memperbaiki atau menghentikan program yang kurang efektif.
10. Mendukung Pencapaian Tujuan Universitas. Laporan ini akan memberikan kontribusi positif terhadap upaya universitas dalam menciptakan lulusan yang berkompeten dan berdaya saing, khususnya dalam bidang keuangan dan investasi, sesuai dengan visi dan misi universitas.

Sasaran Laporan Monitoring dan Evaluasi Kinerja Pelayanan Galeri Investasi BEI Universitas Muhammadiyah Palembang adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan Kualitas Layanan Informasi dan Edukasi.
2. Penilaian Efektivitas Program dan Kegiatan.
3. Evaluasi Kepuasan Pengguna Layanan.
4. Optimalisasi Pemanfaatan Sumber Daya.
5. Identifikasi Kesenjangan dan Area Perbaikan.
6. Penyusunan Rekomendasi Strategis.
7. Penguatan Transparansi dan Akuntabilitas.
8. Peningkatan Partisipasi dan Keterlibatan Mahasiswa.
9. Dukungan Terhadap Visi dan Misi Universitas.
10. Pemantauan Keselarasan dengan Standar Nasional dan Internasional.
11. Memitigasi Risiko dan Menjaga Keberlanjutan Layanan.

BAB II

METODE SURVEI

2.1. Tempat Pelaksanaan Survei

1. Tempat Pelaksanaan Survei

Survei dilakukan di Galeri Investasi BEI Universitas Muhammadiyah Palembang dengan menggunakan media aplikasi *google form*. Penyebaran kuesioner melalui *google form* dimaksudkan agar tidak mengganggu kegiatan responden.

2. Responden Survei

Responden pada pelaksanaan survei merupakan civitas akademici Universitas Muhammadiyah Palembang yang terdiri dari mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, serta mitra kerja sama.

2.2. Waktu Pelaksanaan Survei

Survei ini akan dilaksanakan dalam durasi 3 minggu, dimulai dari tanggal 10 Juli hingga 31 Juli 2025. Untuk memaksimalkan partisipasi, survei akan dilakukan melalui dua cara: pertama, dengan menyediakan akses langsung di Galeri Investasi UM Palembang selama jam operasional, yaitu pukul 08.00 hingga 16.00, dan kedua, melalui platform online seperti *Google Forms* yang dapat diakses kapan saja oleh responden, termasuk mahasiswa dan pengguna layanan yang berada di luar kampus.

2.3 Responden Survei

Responden survei ini terdiri dari mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang, terutama dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang terlibat dalam kegiatan investasi, serta pengguna layanan Galeri Investasi, seperti investor pemula dan anggota yang memanfaatkan fasilitas informasi keuangan. Selain itu, saya juga akan melibatkan dosen, dan Masyarakat umum yang menggunakan informasi di Galeri Investasi UM Palembang.

2.4. Tahapan Survei

2. Persiapan Survei

Pada tahap persiapan survei, kami akan menyusun kuesioner yang mencakup pertanyaan tertutup dengan skala Likert (1-4) dan beberapa pertanyaan terbuka untuk menggali umpan balik lebih mendalam dari responden. Survei akan disiapkan menggunakan platform *Google Forms*, yang akan disebarluaskan baik secara langsung di Galeri Investasi maupun melalui media sosial dan grup WhatsApp untuk memudahkan mahasiswa dan pengguna layanan mengaksesnya. Selain itu, saya juga akan memastikan seluruh responden memahami tujuan dan pentingnya survei ini melalui sosialisasi yang jelas.

3. Pelaksanaan Survei

Pada tahap pelaksanaan survei, kami akan memastikan semua responden dapat mengakses dan mengisi survei dengan mudah, baik yang hadir langsung di Galeri Investasi maupun yang mengisi secara online. Bagi responden yang datang ke galeri, saya akan menyediakan akses melalui laptop atau QR code untuk memudahkan mereka mengisi survei. Untuk survei online, saya akan memastikan link survei tersebar luas melalui pengumuman di kampus, email, dan media sosial, sehingga responden yang tidak berada di kampus tetap dapat berpartisipasi dengan mudah.

4. Analisis Data

Pada tahap analisis data, setelah pengumpulan survei selesai, kami akan memproses data kuantitatif dengan menggunakan statistik deskriptif untuk menghitung rata-rata skor pada setiap kategori, seperti kualitas layanan, kecepatan respon, profesionalisme staf, dan kemudahan akses informasi. Untuk data kualitatif, saya akan menganalisis jawaban terbuka untuk mengidentifikasi tema-tema atau pola yang muncul, guna menggali lebih dalam umpan balik dari responden dan mendapatkan wawasan yang dapat digunakan untuk perbaikan layanan.

5. Pelaporan Hasil

Pada tahap pelaporan hasil, kami akan menyusun laporan komprehensif yang mencakup temuan utama dari analisis data kuantitatif dan kualitatif. Laporan ini akan menyajikan hasil survei secara jelas, termasuk rata-rata kepuasan pada setiap kategori, serta insight dari

jawaban terbuka yang mengarah pada area perbaikan. Selain itu, saya juga akan menyusun rekomendasi berdasarkan temuan survei dan merencanakan langkah-langkah tindak lanjut yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Galeri Investasi UM Palembang.

6. Tindak Lanjut

Pada tahap tindak lanjut, saya akan mengimplementasikan perubahan berdasarkan rekomendasi yang dihasilkan dari hasil survei. Langkah-langkah perbaikan akan mencakup pelatihan bagi staf untuk meningkatkan kualitas layanan, perbaikan sistem informasi agar lebih mudah diakses, serta penguatan komunikasi dengan pengguna layanan. Selain itu, saya akan memastikan bahwa perubahan yang dilakukan sesuai dengan harapan responden dan terus memantau efektivitasnya melalui survei lanjutan atau umpan balik dari pengguna layanan.

BAB III

HASIL SURVEI

3.2. Hasil Survei

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana item-item yang membentuk konsep yang diukur dapat mengukur variabel penelitian secara akurat. Suatu konsep dikatakan valid jika mampu mewakili variabel yang diukur yaitu ketika nilai korelasinya lebih besar dari nilai r_{tabel} .

Variabel	Pertanyaan ke-	Person Correlation (Nilai r_{hitung})	Nilai Product Moment (Nilai r_{tabel})	Keputusan
Tangibles (X1)	X ₁₁	0,788	0,275	Valid
	X ₁₂	0,798	0,275	Valid
	X ₁₃	0,743	0,275	Valid
	X ₁₄	0,728	0,275	Valid
	X ₁₅	0,750	0,275	Valid
Reliability (X2)	X ₂₁	0,869	0,275	Valid
	X ₂₂	0,746	0,275	Valid
	X ₂₃	0,815	0,275	Valid
	X ₂₄	0,864	0,275	Valid
	X ₂₅	0,562	0,275	Valid
Responsiveness (X3)	X ₃₁	0,874	0,275	Valid
	X ₃₂	0,763	0,275	Valid
	X ₃₃	0,811	0,275	Valid
	X ₃₄	0,788	0,275	Valid
	X ₃₅	0,700	0,275	Valid
Assurance (X4)	X ₄₁	0,885	0,275	Valid
	X ₄₂	0,862	0,275	Valid
	X ₄₃	0,890	0,275	Valid
	X ₄₄	0,914	0,275	Valid
	X ₄₅	0,851	0,275	Valid
Empathy X5	X ₅₁	0,932	0,275	Valid
	X ₅₂	0,907	0,275	Valid
	X ₅₃	0,928	0,275	Valid
	X ₅₄	0,915	0,275	Valid
	X ₅₅	0,892	0,275	Valid

2. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dilakukan terhadap pertanyaan-pertanyaan yang telah valid untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten jika dilakukan pengukuran ulang pada kelompok yang sama dengan instrument pengukuran yang sama. Teknik statistic ini digunakan untuk pengujian tersebut dengan koefisien *Cronbach's Alpha* dengan bantuan *software SPSS 25* jawaban lebih dari dua. Secara umum suatu instrument dikatakan reliabel jika koefisien *Cronbach's Alpha* $> 0,60$.

Hasil pengujian reabilitas untuk variabel *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4) dan *Empathy* (X5) dapat dilihat pada tabel berikut:

Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai a	Keputusan
<i>Tangible</i> (X1)	0,811	$> 0,60$	<i>Reliable</i>
<i>Reliability</i> (X2)	0,836	$> 0,60$	<i>Reliable</i>
<i>Responsiveness</i> (X3)	0,847	$> 0,60$	<i>Reliable</i>
<i>Assurance</i> (X5)	0,926	$> 0,60$	<i>Reliable</i>
<i>Empathy</i> (X5)	0,950	$> 0,60$	<i>Reliable</i>

Sumber: Data Diolah SPSS 25

3.2. Pembahasan Hasil

1. Tangibles

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan di Galeri Investasi, dimensi *Tangibles* mendapatkan skor rata-rata 3,58, yang dikategorikan sebagai "Baik". Meskipun nilai ini menunjukkan bahwa fasilitas dan layanan fisik sudah memadai, namun masih terdapat ruang untuk perbaikan agar dapat memberikan kesan yang lebih optimal kepada pengunjung. Skor ini merefleksikan beberapa temuan berikut:

a. Fasilitas fisik

Berdasarkan hasil survei pelayanan yang dilakukan menunjukkan bahwa fasilitas fisik dapat dinilai cukup baik oleh pengguna, tetapi masih ada ruang untuk penyempurnaan, baik dari segi kenyamanan, kebersihan, maupun kelengkapan fasilitas.

b. Penampilan pegawai

Berdasarkan hasil survei pelayanan yang dilakukan menunjukkan bahwa penampilan pegawai dapat nilai sudah memenuhi standar kesopanan dan profesionalisme, namun ada kemungkinan bahwa pelatihan berkala dapat lebih memperkuat kesan positif terhadap penampilan fisik dan interaksi.

c. Peralatan dan material promosi

Peralatan dan material promosi mungkin sudah ada, tetapi desain dan penyajian material tersebut bisa diperbarui untuk meningkatkan daya tarik visual dan relevansi informasi yang disampaikan.

Secara spesifik, hasil survei menunjukkan bahwa aspek Tangibles memiliki skor yang relatif stabil dan menunjukkan bahwa fasilitas fisik dan peralatan cukup mendukung layanan, namun tidak sepenuhnya optimal. Pengguna layanan merasa bahwa meskipun ruang-ruang tersebut fungsional, nyaman, bersih, dan sesuai dengan desain dapat ditingkatkan lebih lanjut. Begitu pula dengan materi promosi, meskipun dapat dimengerti, penyajian informasi bisa lebih menarik secara visual dan lebih memadai dalam mendukung keputusan pengunjung.

Berdasarkan hasil survei, dimensi Tangibles Galeri Investasi Universitas Muhammadiyah Palembang termasuk dalam kategori "Baik", namun masih ada potensi untuk perbaikan lebih lanjut. Aspek fasilitas fisik, penampilan pegawai, serta penyajian materi promosi dapat ditingkatkan untuk menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pengunjung dan meningkatkan persepsi kualitas layanan secara keseluruhan. Dengan melakukan perbaikan ini, diharapkan dapat meningkatkan skor di dimensi Tangibles, serta memberikan dampak positif terhadap kepuasan pengguna layanan.

2. Reliability

Berdasarkan data survei, dimensi Reliability mendapat skor rata-rata 3,42, yang masuk dalam kategori "Baik". Skor ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, Galeri Investasi mampu memberikan layanan yang dapat diandalkan dan konsisten, namun masih ada ruang untuk perbaikan dalam beberapa aspek. Skor ini menunjukkan beberapa temuan berikut.

a. Keandalan dalam Konsistensi Layanan

Berdasarkan hasil survei pelayanan pada Galeri Investasi UM Palembang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan cenderung dapat diandalkan, meskipun ada kemungkinan adanya inkonsistensi dalam beberapa situasi atau aspek tertentu yang perlu diperbaiki.

b. Akurasi dan Ketepatan Waktu

Berdasarkan hasil survei pelayanan pada Galeri Investasi UM Palembang menunjukkan bahwa responden menilai bahwa informasi yang diberikan oleh pegawai cukup tepat dan sesuai, tetapi masih ada area untuk meningkatkan kecepatan respons atau kelengkapan informasi yang diberikan kepada pengguna.

c. Pemenuhan Janji

Berdasarkan hasil survei pelayanan Galeri Investasi UM Palembang Secara umum, Galeri Investasi sudah dapat memenuhi janji-janji yang disampaikan, namun mungkin ada kebutuhan untuk meningkatkan komitmen dalam beberapa hal agar lebih konsisten dalam setiap interaksi dengan pengguna layanan.

Skor 3,42 dalam dimensi Reliability menggambarkan bahwa Galeri Investasi Universitas Muhammadiyah Palembang telah berhasil memberikan layanan yang memadai dan dapat diandalkan, namun tidak sepenuhnya konsisten. Beberapa aspek yang perlu diperhatikan dalam analisis ini yaitu kecepatan layanan, Meskipun kecepatan layanan sudah cukup baik, masih ada ruang untuk mempercepat waktu respons, terutama dalam menjawab pertanyaan pengguna atau dalam memberikan informasi lebih cepat dan jelas. Selain itu, akurasi informasi yang diberikan oleh pegawai telah dinilai baik, namun informasi terkait produk atau proses investasi dapat lebih diperjelas atau disesuaikan dengan kebutuhan pengguna yang lebih spesifik, terutama bagi pemula yang baru mengenal dunia investasi. Terakhir, konsistensi dalam pengalaman layanan dalam setiap interaksi cenderung konsisten, tetapi terkadang mungkin ada perbedaan pengalaman layanan yang diterima oleh pengguna yang berbeda, misalnya terkait dengan ketepatan waktu dalam layanan atau tingkat pemahaman pegawai terhadap produk yang ditawarkan.

Dimensi Reliability menunjukkan bahwa Galeri Investasi Universitas Muhammadiyah Palembang berada dalam kategori "Baik", namun masih terdapat beberapa area yang perlu ditingkatkan. Kecepatan, konsistensi, dan akurasi layanan menjadi faktor yang perlu diperhatikan agar layanan yang diberikan tidak hanya dapat diandalkan, tetapi juga lebih responsif dan cepat. Dengan memperbaiki aspek-aspek tersebut, Galeri Investasi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun reputasi yang lebih kuat sebagai penyedia layanan yang dapat dipercaya dan efisien.

3. Responsiveness

Berdasarkan hasil survei, dimensi Responsiveness mendapat skor rata-rata 3,45, yang berada pada kategori "Baik". Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, Galeri Investasi memiliki tingkat respons yang baik terhadap kebutuhan dan pertanyaan pengunjung. Namun, masih ada beberapa ruang untuk perbaikan agar respons menjadi lebih cepat dan efisien. Skor ini mencerminkan beberapa hal berikut:

1. Kecepatan dalam merespons

Berdasarkan hasil survei pelayanan yang dilakukan menunjukkan bahwa Galeri Investasi sudah cukup cepat dalam merespons permintaan dan pertanyaan dari pengunjung, meskipun dalam beberapa kasus, pengunjung mungkin masih merasa ada ruang untuk meningkatkan kecepatan layanan.

2. Kemampuan memberikan solusi yang tepat

Berdasarkan hasil survey pelayanan yang dilakukan menunjukkan bahwa Layanan yang diberikan mampu memberikan solusi yang sesuai dengan harapan pengunjung, namun terkadang ada peluang untuk mempercepat penyelesaian masalah yang lebih kompleks.

3. Proaktivitas dalam memberikan informasi

Berdasarkan hasil survei pelayanan yang dilakukan menunjukkan bahwa pegawai galeri sudah cukup proaktif dalam menawarkan bantuan dan informasi, tetapi bisa lebih ditingkatkan agar pengunjung merasa lebih diperhatikan.

Skor 3,45 pada dimensi Responsiveness menunjukkan bahwa Galeri Investasi telah memberikan layanan yang cukup responsif. Meskipun pengunjung merasa layanan sudah cukup baik, ada beberapa area yang bisa diperbaiki lebih lanjut. Berikut merupakan analisis mendalam berdasarkan hasil survei yang dilakukan yaitu kecepatan layanan, Meskipun pengunjung merasa bahwa layanan cukup cepat, beberapa pengunjung mungkin mengharapkan waktu respon yang lebih singkat, terutama saat mereka mengajukan pertanyaan atau membutuhkan bantuan terkait produk investasi atau administrasi. Penyelesaian Masalah, solusi terhadap keluhan atau pertanyaan cenderung efektif, namun dalam beberapa kasus, pemecahan masalah bisa lebih cepat dilakukan, terutama terkait prosedur yang lebih kompleks atau teknis. Terakhir, Proaktif dalam Berkommunikasi, Dimana Pegawai telah cukup baik dalam

memberikan informasi yang relevan, namun kadang-kadang mereka bisa lebih proaktif, terutama saat pengunjung tampak membutuhkan bantuan atau saat ada informasi baru yang bisa mereka sampaikan.

Dimensi Responsiveness menunjukkan bahwa Galeri Investasi Universitas Muhammadiyah Palembang telah memberikan pelayanan yang responsif dan cukup cepat. Meskipun demikian, masih ada potensi untuk meningkatkan kecepatan respon dan penyelesaian masalah. Dengan memperbaiki kecepatan layanan, mempermudah prosedur pemecahan masalah, dan meningkatkan proaktivitas pegawai, Galeri Investasi dapat lebih meningkatkan kualitas layanan yang diberikan dan memberikan kepuasan yang lebih tinggi bagi pengunjung.

4. Assurance

Berdasarkan data survei, dimensi Assurance mendapat skor rata-rata 3,35, yang masuk dalam kategori "Cukup". Skor ini menunjukkan bahwa meskipun Galeri Investasi memiliki tingkat jaminan yang memadai, ada beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan agar pengunjung merasa lebih yakin dan percaya terhadap layanan yang diberikan. Skor ini mencerminkan beberapa hal berikut:

5. Keahlian dan Pengetahuan Pegawai

Pengetahuan pegawai terhadap produk dan layanan cukup baik, namun tidak semua pegawai mungkin memiliki pemahaman mendalam yang dapat memberikan rasa percaya diri yang lebih tinggi kepada pengunjung.

6. Kepercayaan Pengguna terhadap Layanan

Pengunjung merasa bahwa pelayanan cukup dapat dipercaya, namun ada kemungkinan bahwa mereka merasa kurang yakin pada beberapa kesempatan, misalnya terkait dengan penjelasan produk yang kompleks.

7. Profesionalisme Pegawai

Secara umum, pegawai sudah menunjukkan sikap profesional, tetapi bisa lebih ditingkatkan dalam hal sikap yang lebih meyakinkan dan memberikan rasa aman kepada pengunjung.

Skor 3,35 pada dimensi Assurance menunjukkan bahwa Galeri Investasi telah menunjukkan kinerja yang cukup baik dalam memberikan jaminan kepada pengunjung,

namun masih terdapat celah dalam memberikan rasa percaya diri yang lebih kuat. Beberapa faktor yang mempengaruhi hasil ini yaitu Pengetahuan dan Keahlian Pegawai Dimana Beberapa pegawai mungkin belum sepenuhnya menguasai detail teknis atau informasi mendalam tentang produk investasi, yang bisa membuat pengunjung merasa kurang yakin. Persepsi Pengunjung terhadap Keandalan Layanan, Meskipun secara umum layanan yang diberikan sudah dapat diandalkan, pengunjung yang mencari informasi lebih mendalam mungkin merasa bahwa jawaban atau solusi yang diberikan masih kurang memadai. Komunikasi yang Tidak Selalu Meyakinkan, Meskipun pegawai sudah cukup baik dalam berkomunikasi, ada kalanya komunikasi yang lebih meyakinkan dan transparan akan memberikan rasa aman lebih bagi pengunjung.

Dimensi Assurance menunjukkan bahwa Galeri Investasi Universitas Muhammadiyah Palembang berada pada kategori "Cukup", dengan ruang perbaikan pada aspek pengetahuan pegawai, komunikasi yang lebih meyakinkan, dan pemberian rasa aman terhadap pengunjung. Dengan meningkatkan pengetahuan produk, standarisasi informasi yang disampaikan oleh pegawai, serta komunikasi yang lebih meyakinkan, Galeri Investasi dapat meningkatkan kepercayaan pengunjung terhadap layanan yang diberikan dan memperkuat citra sebagai penyedia layanan investasi yang profesional dan dapat diandalkan.

5. *Empathy*

Berdasarkan data survei, dimensi Empathy mendapat skor rata-rata 3,37, yang berada dalam kategori "Cukup". Skor ini menunjukkan bahwa meskipun Galeri Investasi sudah memperlihatkan upaya dalam memberikan perhatian kepada pengunjung, ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar pengunjung merasa lebih diperhatikan dan dilayani secara lebih personal. Skor ini mencerminkan beberapa temuan berikut.

a. **Perhatian Personal**

Pengunjung merasa bahwa perhatian yang diberikan sudah cukup baik, namun tidak selalu merasa dilayani secara personal. Ada kesempatan untuk meningkatkan interaksi yang lebih individual dan terfokus pada kebutuhan spesifik setiap pengunjung.

b. **Kemampuan Mendengarkan**

Pegawai sudah cukup mendengarkan pengunjung, namun terkadang tanggapan yang diberikan masih terkesan standar atau tidak terlalu disesuaikan dengan permasalahan pengunjung.

c. Kepedulian terhadap Pengunjung

Walaupun pengunjung merasa cukup diperhatikan, rasa empati yang ditunjukkan kadang-kadang masih terbatas pada hal-hal yang bersifat administratif, dan belum cukup dalam hal memberikan perhatian pada kekhawatiran atau perasaan pengunjung, terutama yang berkaitan dengan keputusan investasi.

Skor 3,37 pada dimensi Empathy menunjukkan bahwa Galeri Investasi Universitas Muhammadiyah Palembang masih memiliki ruang untuk memperbaiki tingkat empati yang diberikan kepada pengunjung. Beberapa area yang perlu diperbaiki antara lain yaitu Pendekatan yang Lebih Personal, Meskipun layanan cukup baik, pengunjung mungkin merasa lebih terfokus pada prosedur dan informasi teknis daripada pendekatan yang lebih manusiawi dan personal. Interaksi lebih empatik dapat membantu menciptakan hubungan yang lebih kuat antara pegawai dan pengunjung. Selanjutnya respons terhadap kekhawatiran pengunjung dimana Pegawai sudah cukup responsif terhadap pertanyaan dan keluhan pengunjung, namun terkadang respons tersebut belum cukup mengakomodasi perasaan atau kekhawatiran yang lebih mendalam, terutama terkait dengan keputusan finansial yang penting. Terakhir, Keterlibatan Emosional dimana dalam situasi yang lebih sensitif, seperti keputusan investasi atau pertanyaan seputar risiko, pengunjung mungkin mengharapkan perhatian yang lebih besar terhadap perasaan atau kecemasan mereka.

Dimensi Empathy menunjukkan bahwa Galeri Investasi Universitas Muhammadiyah Palembang berada pada kategori "Cukup", yang berarti ada perhatian yang diberikan kepada pengunjung, tetapi tingkat empati yang diberikan masih dapat ditingkatkan. Dengan memberikan pendekatan yang lebih personal, meningkatkan kemampuan mendengarkan, dan menunjukkan kepedulian yang lebih dalam terhadap kekhawatiran pengunjung, Galeri Investasi dapat meningkatkan kepuasan pengunjung secara signifikan. Peningkatan ini tidak hanya akan meningkatkan persepsi terhadap kualitas layanan tetapi juga dapat memperkuat hubungan antara pegawai dan pengunjung, serta membangun kepercayaan lebih lanjut dalam hal pengambilan keputusan investasi.

BAB IV

EVALUASI PENYELENGGARAAN

A. Tangibles

Berdasarkan temuan tersebut, berikut adalah beberapa rekomendasi perbaikan yang dapat meningkatkan dimensi Tangibles:

1. Peningkatan Fisik
 - a. Perbaikan atau pembaruan ruang tunggu dengan menambahkan elemen kenyamanan seperti kursi yang lebih ergonomis, pencahayaan yang lebih baik, serta fasilitas tambahan seperti Wi-Fi atau area minum yang nyaman.
 - b. Menyediakan ruang-ruang khusus untuk diskusi atau konsultasi dengan privasi yang lebih terjaga, sehingga pengunjung merasa lebih nyaman dalam berdiskusi mengenai produk atau layanan.
 - c. Pengoptimalan desain ruang galeri dengan memperhatikan estetika ruang yang dapat memberikan pengalaman visual yang menarik dan mencerminkan kualitas layanan.
2. Peningkatan penampilan pegawai
 - a. Melakukan pelatihan berkelanjutan bagi pegawai mengenai etika profesional, penampilan diri, serta cara berinteraksi yang ramah dan sopan dengan pengunjung.
 - b. Meningkatkan keselarasan antara seragam pegawai dengan citra modern dan profesional yang ingin ditampilkan oleh Galeri Investasi.
3. Penyempurnaan materi promosi
 - a. Mendesain ulang materi promosi (brosur, poster, banner) dengan elemen visual yang lebih menarik dan mudah dicerna oleh audiens. Penggunaan media digital dan tampilan interaktif bisa menjadi pilihan untuk mendekatkan informasi kepada pengguna.
 - b. Penggunaan teknologi seperti layar digital atau QR code untuk mengakses informasi lebih lengkap tentang produk atau layanan yang ditawarkan.

B. Reliability (Keandalan)

Berdasarkan analisis di atas, berikut adalah beberapa rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan dimensi Reliability yaitu:

1. Peningkatan Ketepatan Waktu

- a. Menyusun sistem manajemen waktu yang lebih baik untuk memastikan setiap permintaan, pertanyaan, atau konsultasi dijawab dalam waktu yang lebih singkat.
 - b. Penggunaan sistem otomatisasi untuk memberikan respons awal atau informasi dasar kepada pengguna sebelum melibatkan pegawai dalam konsultasi langsung. Ini akan meningkatkan efisiensi waktu dalam menangani pengguna.
2. Penguatan Konsistensi Layanan
 - a. Menyusun prosedur operasional standar (SOP) yang lebih jelas dan sistematis agar setiap pegawai dapat memberikan layanan yang konsisten dan seragam kepada setiap pengunjung.
 - b. Melakukan pelatihan reguler untuk seluruh pegawai agar tetap memiliki pengetahuan yang terkini mengenai produk investasi dan prosedur layanan yang berlaku di Galeri Investasi.
 3. Peningkatan Keakuratan Informasi
 - a. Memastikan bahwa semua pegawai memiliki pemahaman yang mendalam mengenai produk investasi yang ditawarkan dan mampu memberikan informasi yang akurat dan sesuai dengan kebutuhan pengunjung.
 - b. Menyediakan bahan referensi tambahan, seperti materi online atau brosur yang dapat menjelaskan produk atau layanan secara rinci, sehingga pengunjung dapat mengakses informasi tersebut kapan saja.
 4. Penyempurnaan Pemenuhan Janji Layanan
 - a. Meningkatkan komunikasi mengenai jadwal layanan yang tepat, seperti waktu konsultasi atau proses administrasi, agar tidak ada ketidaksesuaian antara apa yang dijanjikan dan kenyataan yang diterima oleh pengguna.
 - b. Menyediakan bukti tertulis atau digital tentang komitmen dan janji layanan yang telah disepakati antara Galeri Investasi dan pengguna layanan.

C. Responsiveness (Daya Tanggap)

Berdasarkan temuan ini, berikut adalah beberapa rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan dimensi Responsiveness:

1. Peningkatan Kecepatan Respon

- a. Sistem komunikasi yang lebih efisien dengan cara Mengimplementasikan sistem komunikasi yang lebih cepat dan efektif, seperti chatbot untuk memberikan jawaban dasar secara otomatis atau sistem antrian digital untuk pengunjung yang memerlukan bantuan.
 - b. Pelatihan kecepatan respons dengan cara Memberikan pelatihan bagi pegawai agar dapat merespons permintaan dan pertanyaan dengan lebih cepat dan efisien tanpa mengorbankan kualitas layanan.
2. Pemecahan Masalah yang Lebih Cepat
 - a. Penyederhanaan prosedur dengan memastikan prosedur layanan yang ada sudah efisien dan mudah dipahami oleh pegawai sehingga mereka bisa menyelesaikan masalah lebih cepat.
 - b. Tim khusus untuk masalah kompleks dengan membangun tim atau sistem yang dapat menangani masalah lebih kompleks dengan prioritas tertentu, sehingga pengunjung merasa masalah mereka diselesaikan dengan cepat.
 3. Peningkatan Proaktivitas Pegawai
 - a. Pendekatan lebih personal dengan menyediakan pelatihan bagi pegawai untuk lebih peka terhadap kebutuhan pengunjung dan lebih proaktif dalam menawarkan bantuan, informasi tambahan, atau saran yang relevan.
 - b. Pemberian informasi berkala dengan menggunakan sistem pemberitahuan otomatis atau email untuk memberikan update atau informasi penting secara berkala kepada pengunjung atau pelanggan.

D. Assurance (Jaminan)

Berdasarkan analisis tersebut, berikut adalah beberapa rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan dimensi Assurance:

1. Peningkatan Pengetahuan dan Keahlian Pegawai
 - a. Pelatihan mendalam tentang produk investasi, risiko yang terkait, dan tren pasar bagi pegawai yang bersentuhan langsung dengan pengunjung. Pelatihan ini akan membantu pegawai memberikan informasi yang lebih lengkap dan meyakinkan kepada pengunjung.

- b. Menyediakan sumber daya informasi tambahan, seperti panduan produk atau materi online, yang dapat diakses oleh pegawai untuk memperbarui pengetahuan mereka secara berkelanjutan.

2. Penguatan Kepercayaan Pengguna

- a. Standarisasi pelayanan dengan memastikan bahwa semua pegawai memberikan informasi yang seragam mengenai produk atau layanan, sehingga pengunjung merasa aman dan yakin terhadap informasi yang diberikan.
- b. Memberikan garansi atau jaminan dalam hal tertentu untuk meningkatkan rasa percaya diri pengunjung terhadap produk yang mereka pilih, seperti kebijakan pengembalian atau klaim.

3. Peningkatan Profesionalisme Pegawai

- a. Meningkatkan komunikasi yang lebih meyakinkan dengan mengajarkan pegawai cara berinteraksi dengan pengunjung dengan penuh keyakinan, serta memberikan penjelasan yang jelas dan tidak ambigu.
- b. Menyediakan program pengembangan keterampilan komunikasi untuk memperkuat interaksi yang tidak hanya informatif, tetapi juga mampu membangun kepercayaan dengan pengunjung.

E. Empathy (Empati)

Berdasarkan hasil survei ini, berikut adalah beberapa rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan dimensi Empathy:

1. Peningkatan Pendekatan Personal

- a. Pelatihan komunikasi empatik dengan memberikan pelatihan khusus kepada pegawai tentang bagaimana berinteraksi dengan pengunjung secara lebih personal dan empatik, serta menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan individu pengunjung.
- b. Meningkatkan interaksi dua arah dengan membuat interaksi lebih bersifat dialogis, bukan hanya responsif, dengan memberikan kesempatan bagi pengunjung untuk menyampaikan kekhawatiran atau kebutuhan mereka secara lebih mendalam.

2. Peningkatan Kemampuan Mendengarkan

- a. Penerapan teknik mendengarkan aktif dengan melakukan pelatihan mendengarkan aktif agar pegawai dapat lebih memahami keluhan atau kebutuhan pengunjung, dan

memberikan solusi yang lebih terfokus pada kebutuhan emosional maupun teknis pengunjung.

- b. Pemberian ruang bagi pengunjung untuk berbicara lebih leluasa dengan mengurangi interupsi dan memberikan waktu bagi pengunjung untuk menyampaikan masalah atau pertanyaan mereka secara penuh.

3. Kepedulian terhadap Kekhawatiran Pengunjung

- a. Pendekatan yang lebih sensitif terhadap kekhawatiran finansial Dimana ketika berhadapan dengan pengunjung yang membuat keputusan investasi, memberikan perhatian yang lebih besar terhadap kekhawatiran mereka dengan menjelaskan risiko dengan cara yang lebih manusiawi dan mudah dipahami.
- b. Mengutamakan empati dalam situasi yang penuh tekanan, terutama dalam situasi yang lebih emosional atau penuh tekanan (misalnya ketika pengunjung mengalami kerugian atau kebingungannya), pegawai perlu memberikan perhatian yang lebih besar dengan memberi dukungan emosional yang sesuai.

BAB V

PENUTUP

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarluaskan dan dianalisis, dapat disimpulkan bahwa secara umum, kinerja pelayanan Galeri Investasi Universitas Muhammadiyah Palembang telah memenuhi harapan sebagian besar pengguna. Tingkat kepuasan pengguna menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh Galeri Investasi telah berjalan dengan baik, namun tetap ada beberapa aspek yang masih perlu ditingkatkan.

Masukan yang diberikan oleh responden menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan, baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun kualitas informasi, merupakan hal yang penting untuk diperhatikan. Oleh karena itu, langkah-langkah perbaikan di bidang pelayanan dan komunikasi yang lebih efektif akan sangat diperlukan guna meningkatkan kualitas layanan ke depannya.

Kami berharap bahwa hasil dari kuesioner ini dapat menjadi landasan untuk pengembangan lebih lanjut dalam memberikan layanan terbaik kepada para pengguna Galeri Investasi. Dengan adanya komitmen untuk terus berbenah dan mendengarkan suara pengguna, Galeri Investasi Universitas diharapkan dapat berkontribusi lebih besar dalam meningkatkan literasi keuangan dan investasi di kalangan mahasiswa dan masyarakat luas.

Demikian penutup laporan ini kami sampaikan. Semoga hasil analisis kuesioner ini dapat memberikan manfaat dan menjadi acuan perbaikan di masa yang akan datang.

Hormat Kami,
Palembang, Agustus 2025
Ketua Galeri Investasi UMP

Yulian Sahei, S.E., M.Acc

LAMPIRAN

TANGIBEL X1

Correlations		X1_1	X1_2	X1_3	X1_4	X1_5	TOTAL
X1_1	Pearson Correlation	1	.595**	.635**	.529**	.337*	.788**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.047	.000
	N	35	35	35	35	35	35
X1_2	Pearson Correlation	.595**	1	.587**	.287	.542**	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.095	.001	.000
	N	35	35	35	35	35	35
X1_3	Pearson Correlation	.635**	.587**	1	.412*	.260	.743**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.014	.131	.000
	N	35	35	35	35	35	35
X1_4	Pearson Correlation	.529**	.287	.412*	1	.587**	.728**
	Sig. (2-tailed)	.001	.095	.014		.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35
X1_5	Pearson Correlation	.337*	.542**	.260	.587**	1	.750**
	Sig. (2-tailed)	.047	.001	.131	.000		.000
	N	35	35	35	35	35	35
TOTAL	Pearson Correlation	.788**	.798**	.743**	.728**	.750**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	35	35	35	35	35	35
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).							

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.811	5

RELIABILITY (KEANDALAN) X2

Correlations							
		X2_1	X2_2	X2_3	X2_4	X2_5	TOTAL_X2
X2_1	Pearson Correlation	1	.656**	.589**	.769**	.303	.869**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.076	.000
	N	35	35	35	35	35	35
X2_2	Pearson Correlation	.656**	1	.367*	.588**	.318	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000		.030	.000	.063	.000
	N	35	35	35	35	35	35
X2_3	Pearson Correlation	.589**	.367*	1	.661**	.454**	.815**
	Sig. (2-tailed)	.000	.030		.000	.006	.000
	N	35	35	35	35	35	35
X2_4	Pearson Correlation	.769**	.588**	.661**	1	.263	.864**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.127	.000
	N	35	35	35	35	35	35
X2_5	Pearson Correlation	.303	.318	.454**	.263	1	.562**
	Sig. (2-tailed)	.076	.063	.006	.127		.000
	N	35	35	35	35	35	35
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.869**	.746**	.815**	.864**	.562**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	35	35	35	35	35	35

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.836	5

RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP) X3

Correlations							
		X3_1	X3_2	X3_3	X3_4	X3_5	TOTAL_X3
X3_1	Pearson Correlation	1	.670**	.721**	.571**	.444**	.874**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.007	.000
	N	35	35	35	35	35	35
X3_2	Pearson Correlation	.670**	1	.372*	.420*	.584**	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000		.028	.012	.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35
X3_3	Pearson Correlation	.721**	.372*	1	.631**	.418*	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000	.028		.000	.012	.000
	N	35	35	35	35	35	35
X3_4	Pearson Correlation	.571**	.420*	.631**	1	.431**	.788**
	Sig. (2-tailed)	.000	.012	.000		.010	.000
	N	35	35	35	35	35	35
X3_5	Pearson Correlation	.444**	.584**	.418*	.431**	1	.700**
	Sig. (2-tailed)	.007	.000	.012	.010		.000
	N	35	35	35	35	35	35
TOTAL_X3	Pearson Correlation	.874**	.763**	.811**	.788**	.700**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	35	35	35	35	35	35

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.847	5

ASSURANCE (JAMINAN) X4

Correlations		X4_1	X4_2	X4_3	X4_4	X4_5	TOTAL_X4
X4_1	Pearson Correlation	1	.670**	.795**	.756**	.645**	.885**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35
X4_2	Pearson Correlation	.670**	1	.727**	.789**	.625**	.862**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35
X4_3	Pearson Correlation	.795**	.727**	1	.703**	.699**	.890**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35
X4_4	Pearson Correlation	.756**	.789**	.703**	1	.779**	.914**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35
X4_5	Pearson Correlation	.645**	.625**	.699**	.779**	1	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	35	35	35	35	35	35
TOTAL_X4	Pearson Correlation	.885**	.862**	.890**	.914**	.851**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	35	35	35	35	35	35

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

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.926	5

EMPATHY (EMPATI) X5

Correlations							
		X5_1	X5_2	X5_3	X5_4	X5_5	TOTAL_X5
X5_1	Pearson Correlation	1	.819**	.925**	.781**	.747**	.932**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35
X5_2	Pearson Correlation	.819**	1	.761**	.781**	.805**	.907**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35
X5_3	Pearson Correlation	.925**	.761**	1	.809**	.743**	.928**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35
X5_4	Pearson Correlation	.781**	.781**	.809**	1	.790**	.915**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	35	35	35	35	35	35
X5_5	Pearson Correlation	.747**	.805**	.743**	.790**	1	.892**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	35	35	35	35	35	35
TOTAL_X5	Pearson Correlation	.932**	.907**	.928**	.915**	.892**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	35	35	35	35	35	35

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

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.950	5