

KUISIONER PENELITIAN

Dengan hormat,

Sehubungan dengan tugas penyelesaian tesis, mohon ijin saya:

Nama : Jumadi

Status : Mahasiswa Program Pasca Sarjana Magister Manajemen

Universitas : Universitas Muhammadiyah Gresik

Judul Tesis :

**“ANALISIS PENGARUH KOMPETENSI TERHADAP KINERJA
CUSTOMER COMPLAINT HANDLING DENGAN KOMITMEN
ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL MODERASI”**

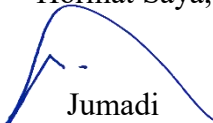
Memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk berpartisipasi menjadi responden dengan mengisi kuesioner terlampir.

Partisipasi Bapak/Ibu akan sangat menentukan keberhasilan penelitian ini. Oleh karena itu, silahkan Bapak/Ibu menjawab dengan jujur sesuai dengan kondisi riil yang Bapak/Ibu rasakan atau alami. Tidak ada jawaban yang benar atau salah, sehingga saya memohon agar Bapak/Ibu dapat memberikan jawaban pada setiap pertanyaan, tanpa ada pernyataan yang terlewatkan. Semua data yang terkumpul hanya akan saya gunakan untuk kepentingan akademis dan akan dijamin kerahasiaannya. Selanjutnya data akan disajikan secara agregat (tanpa mencatumkan nama orang dan organisasi) sehingga data tersebut akan tersaji dalam bentuk keseluruhan dan bukan data individu yang Bapak/Ibu berikan.

Atas kesediaan dan dukungan Bapak/Ibu dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Denpasar, 02 Februari 2022

Hormat Saya,


Jumadi
NIM 201001031

Data Diri Responden

Nama :(boleh tidak diisi)

Jenis Kelamin* : Pria Wanita

Usia : tahun

Status* : Belum Menikah Sudah Menikah

Pendidikan* : SMA Diploma Sarjana Pascasarjana

Jabatan : Kepala Kantor Manajer Pelayanan
 Asman Manpel Customer Service Lainnya

Kantor Pos :

Masa Kerja* :

*) Berilah tanda centang (\checkmark) pada pilihan yang tersedia

Petunjuk pengisian:

Jawablah setiap pernyataan berikut dengan memberi tanda (\checkmark) pada salah satu kotak pada kolom jawaban yang telah disediakan dengan mempertimbangkan kondisi riil yang Bapak/Ibu rasakan atau alami. Guna ketepatan pengukuran variabel penelitian ini, dimohon untuk tidak mengosongkan jawaban dari setiap pernyataan yang diberikan.

STS	TS	KS	S	SS
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju

Kinerja *Customer Complaint Handling*

No.	Pernyataan	Jawaban				
Kualitas						
1	Saya memberikan solusi yang dapat diterima oleh pelanggan atas permasalahan layanan pos yang dihadapi	STS <input type="checkbox"/>	TS <input type="checkbox"/>	KS <input type="checkbox"/>	S <input type="checkbox"/>	SS <input type="checkbox"/>
2	Saya bekerja sesuai standar operasional prosedur (SOP)	STS <input type="checkbox"/>	TS <input type="checkbox"/>	KS <input type="checkbox"/>	S <input type="checkbox"/>	SS <input type="checkbox"/>
Kuantitas						
1	Saya closing CCH harian minimal 97 %	STS <input type="checkbox"/>	TS <input type="checkbox"/>	KS <input type="checkbox"/>	S <input type="checkbox"/>	SS <input type="checkbox"/>
2	Saya mendeteksi web irregularitas atas CCH tak terlewatkan	STS <input type="checkbox"/>	TS <input type="checkbox"/>	KS <input type="checkbox"/>	S <input type="checkbox"/>	SS <input type="checkbox"/>
Ketepatan Waktu						
1	Saya menyelesaikan CCH maksimal 1x24 jam	STS <input type="checkbox"/>	TS <input type="checkbox"/>	KS <input type="checkbox"/>	S <input type="checkbox"/>	SS <input type="checkbox"/>
2	Saya merespons CCH paling lambat 30 menit sejak terima pengaduan CCH	STS <input type="checkbox"/>	TS <input type="checkbox"/>	KS <input type="checkbox"/>	S <input type="checkbox"/>	SS <input type="checkbox"/>
Efektivitas						
1	Saya melakukan komunikasi dalam upaya penyelesaian CCH dengan karyawan yang benar	STS <input type="checkbox"/>	TS <input type="checkbox"/>	KS <input type="checkbox"/>	S <input type="checkbox"/>	SS <input type="checkbox"/>
2	Saya menggunakan cara yang tepat	STS <input type="checkbox"/>	TS <input type="checkbox"/>	KS <input type="checkbox"/>	S <input type="checkbox"/>	SS <input type="checkbox"/>

	untuk mendapatkan dukungan dari rekan kerja dalam penyelesaian masalah pelanggan					
Kemandirian						
1	Saya mampu menyelesaikan CCH tanpa tergantung pada atasan.	STS <input type="checkbox"/>	TS <input type="checkbox"/>	KS <input type="checkbox"/>	S <input type="checkbox"/>	SS <input type="checkbox"/>
2	Saya mampu mengoperasikan perangkat aplikasi CCH diluar jam kerja	STS <input type="checkbox"/>	TS <input type="checkbox"/>	KS <input type="checkbox"/>	S <input type="checkbox"/>	SS <input type="checkbox"/>

Silahkan menuju lembar berikutnya

STS	TS	KS	S	SS
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju

Kompetensi

No.	Pernyataan	Jawaban				
Nilai						
1	Saya melakukan upaya yang sungguh-sungguh untuk menyelesaikan keluhan pelanggan	STS <input type="checkbox"/>	TS <input type="checkbox"/>	KS <input type="checkbox"/>	S <input type="checkbox"/>	SS <input type="checkbox"/>
2	Saya memahami nilai-nilai yang dimiliki perusahaan dengan baik	STS <input type="checkbox"/>	TS <input type="checkbox"/>	KS <input type="checkbox"/>	S <input type="checkbox"/>	SS <input type="checkbox"/>
Keterampilan						
1	Saya terampil menghandle complaint	STS <input type="checkbox"/>	TS <input type="checkbox"/>	KS <input type="checkbox"/>	S <input type="checkbox"/>	SS <input type="checkbox"/>
2	Saya cekatan mengoperasikan aplikasi CCH	STS <input type="checkbox"/>	TS <input type="checkbox"/>	KS <input type="checkbox"/>	S <input type="checkbox"/>	SS <input type="checkbox"/>

Pengalaman						
1	Saya memahami <i>product knowledge</i> layanan pos	STS <input type="checkbox"/>	TS <input type="checkbox"/>	KS <input type="checkbox"/>	S <input type="checkbox"/>	SS <input type="checkbox"/>
2	Saya memahami proses bisnis layanan pos	STS <input type="checkbox"/>	TS <input type="checkbox"/>	KS <input type="checkbox"/>	S <input type="checkbox"/>	SS <input type="checkbox"/>
Karakteristik Kepribadian						
1	Saya bersemangat dalam bekerja	STS <input type="checkbox"/>	TS <input type="checkbox"/>	KS <input type="checkbox"/>	S <input type="checkbox"/>	SS <input type="checkbox"/>
2	Saya patuh pada aturan perusahaan	STS <input type="checkbox"/>	TS <input type="checkbox"/>	KS <input type="checkbox"/>	S <input type="checkbox"/>	SS <input type="checkbox"/>
Kemampuan intelektual						
1	Saya mencurahkan kemampuan intelektualnya untuk menyelesaikan komplain	STS <input type="checkbox"/>	TS <input type="checkbox"/>	KS <input type="checkbox"/>	S <input type="checkbox"/>	SS <input type="checkbox"/>
2	Saya berpikir kritis dalam bekerja	STS <input type="checkbox"/>	TS <input type="checkbox"/>	KS <input type="checkbox"/>	S <input type="checkbox"/>	SS <input type="checkbox"/>

Silahkan menuju lembar berikutnya

STS	TS	KS	S	SS
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju

Komitmen

No.	Pernyataan	Jawaban				
Afektif						
1	Saya bersedia mengorbankan waktu untuk melayani pelanggan sesuai	STS <input type="checkbox"/>	TS <input type="checkbox"/>	KS <input type="checkbox"/>	S <input type="checkbox"/>	SS <input type="checkbox"/>

	kebutuhan perusahaan					
2	Saya menggunakan identitas perusahaan dalam bekerja	STS <input type="checkbox"/>	TS <input type="checkbox"/>	KS <input type="checkbox"/>	S <input type="checkbox"/>	SS <input type="checkbox"/>
Kontinyu						
1	Saya antusias dalam menjalankan perubahan kebijakan perusahaan terkait dengan pekerjaan pelayanan pelanggan	STS <input type="checkbox"/>	TS <input type="checkbox"/>	KS <input type="checkbox"/>	S <input type="checkbox"/>	SS <input type="checkbox"/>
2	Saya bekerja secara team untuk mencapai target kinerja unit	STS <input type="checkbox"/>	TS <input type="checkbox"/>	KS <input type="checkbox"/>	S <input type="checkbox"/>	SS <input type="checkbox"/>
Normatif						
1	Saya menerima perubahan cara kerja yang lebih efektif	STS <input type="checkbox"/>	TS <input type="checkbox"/>	KS <input type="checkbox"/>	S <input type="checkbox"/>	SS <input type="checkbox"/>
2	Saya mengikuti instruksi atasan terkait perbaikan kualitas pekerjaan	STS <input type="checkbox"/>	TS <input type="checkbox"/>	KS <input type="checkbox"/>	S <input type="checkbox"/>	SS <input type="checkbox"/>

Terima Kasih

Lampiran 2: Tabulasi Data Hasil Penelitian

Variabel Kompetensi (X)

Res p	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X1 0	X
1	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	37
2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	38
3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	26
4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	28
5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38
6	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	37
7	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	38
8	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	28
9	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	37
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
11	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
13	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4	35
14	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	26
15	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	38
16	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	27
17	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	47
18	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
19	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	47
20	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	47
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
22	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	47
23	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	29
24	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
25	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	28
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
27	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	28
28	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	46
29	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	38
30	5	5	4	5	4	4	5	3	5	5	45
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
32	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	47
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
34	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	48
35	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
36	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38
37	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	28
38	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	36
39	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	44
40	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	46

Res p	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X1 0	X
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
89	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
95	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
97	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	47
98	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	28
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
100	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	27
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
102	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	27
103	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	27
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
106	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	27
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
108	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	27
109	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
110	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
111	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	37
112	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
114	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	27
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
117	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	27
118	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
120	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	27
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
122	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
123	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38
124	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	27
125	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	29
126	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	38
127	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
128	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	28

Res p	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X1 0	X
129	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
130	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	36

Variabel Komitmen Organisasi (M)

Resp	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M
1	4	4	4	3	4	4	23
2	4	4	4	3	3	4	22
3	4	4	3	4	4	4	23
4	3	3	3	3	3	3	18
5	4	3	4	4	3	4	22
6	4	3	4	3	4	4	22
7	4	4	4	4	4	4	24
8	3	3	3	3	3	3	18
9	4	4	4	3	4	4	23
10	3	2	3	2	3	3	16
11	4	4	4	4	4	4	24
12	3	3	2	3	2	3	16
13	4	4	4	4	3	4	23
14	3	3	2	3	3	3	17
15	3	3	3	2	3	2	16
16	4	3	4	3	4	4	22
17	4	4	3	3	4	4	22
18	4	4	3	4	4	4	23
19	4	4	3	4	3	4	22
20	4	4	4	3	4	4	23
21	3	3	3	3	3	3	18
22	3	3	3	3	3	3	18
23	4	4	4	2	4	4	22
24	3	3	3	2	3	3	17
25	4	3	2	3	4	4	20
26	4	4	3	4	4	4	23
27	3	3	3	3	3	3	18
28	4	4	3	4	4	4	23
29	4	3	4	4	4	4	23
30	3	3	3	3	3	3	18
31	4	4	4	4	4	4	24
32	3	3	3	2	3	3	17
33	4	4	4	3	4	4	23
34	3	2	2	3	3	3	16
35	4	4	4	4	4	4	24
36	4	3	2	4	4	4	21
37	4	4	3	4	4	4	23
38	3	2	3	2	3	3	16

39	4	4	4	4	4	4	24
40	4	4	3	4	3	4	22
41	4	4	4	2	4	3	21
42	4	4	4	4	4	4	24
43	4	3	4	3	4	4	22
44	3	3	2	2	3	3	16
45	4	2	4	4	4	4	22
46	3	3	2	3	3	3	17
47	4	3	4	4	3	4	22
48	4	4	2	4	4	4	22
49	4	4	4	4	4	4	24
50	3	3	2	3	3	3	17
51	3	3	3	2	3	3	17
52	4	4	4	4	2	4	22
53	4	4	4	3	4	4	23
54	4	4	3	4	4	4	23
55	3	3	3	3	3	3	18
56	4	4	3	3	4	4	22
57	4	4	3	4	4	4	23
58	4	4	4	4	4	4	24
59	3	3	3	3	3	3	18
60	4	4	2	2	3	4	19
61	4	3	4	3	2	4	20
62	3	3	3	3	3	3	18
63	4	4	3	4	4	4	23
64	4	4	4	3	4	4	23
65	4	4	4	4	4	4	24
66	3	3	3	3	3	3	18
67	4	4	4	4	4	4	24
68	4	4	4	4	4	4	24
69	4	4	4	4	4	4	24
70	3	3	3	3	3	3	18
71	4	4	4	4	4	4	24
72	4	4	4	4	4	4	24
73	4	4	4	4	4	4	24
74	4	4	4	4	4	4	24
75	4	4	4	4	4	4	24
76	3	3	3	3	3	3	18
77	4	4	4	4	4	4	24
78	4	4	4	4	4	4	24
79	4	4	4	4	4	4	24
80	3	3	3	3	3	3	18
81	4	4	4	4	4	4	24
82	4	4	4	4	4	4	24
83	3	3	3	3	3	3	18
84	4	4	5	4	4	4	25

85	4	4	4	5	4	4	25
86	3	3	5	3	3	3	20
87	4	4	4	5	4	4	25
88	4	4	3	5	4	4	24
89	4	4	4	4	4	4	24
90	4	4	4	4	4	4	24
91	4	4	4	4	4	4	24
92	4	4	4	4	4	4	24
93	3	3	3	4	3	3	19
94	4	3	4	4	4	4	23
95	4	4	4	4	4	4	24
96	3	3	2	3	2	3	16
97	4	4	4	4	4	4	24
98	3	3	3	2	3	3	17
99	4	2	2	4	4	4	20
100	3	3	3	2	2	3	16
101	4	4	4	4	4	4	24
102	4	4	3	4	4	4	23
103	3	3	2	3	3	3	17
104	4	2	2	4	4	4	20
105	4	4	4	4	3	4	23
106	3	3	3	3	3	3	18
107	4	4	2	4	4	4	22
108	4	4	4	2	4	4	22
109	3	3	3	3	3	3	18
110	4	4	4	2	4	4	22
111	4	4	4	4	4	4	24
112	3	3	3	3	3	3	18
113	4	4	4	4	4	4	24
114	4	4	4	4	4	4	24
115	4	4	4	4	4	4	24
116	4	4	2	4	4	4	22
117	3	3	3	3	3	3	18
118	3	3	3	2	3	3	17
119	4	4	4	4	2	4	22
120	2	2	2	3	2	2	13
121	4	4	4	4	4	4	24
122	3	3	3	3	3	3	18
123	4	4	3	4	4	4	23
124	3	3	3	2	3	3	17
125	3	3	3	3	3	3	18
126	4	4	4	3	4	2	21
127	3	3	3	3	3	3	18
128	4	4	3	4	4	4	23
129	3	3	2	3	3	3	17
130	4	4	4	2	4	4	22

Variabel Kinerja CCH (Y)

Resp	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Y 6	Y 7	Y 8	Y 9	Y10	Y
1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	32
4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	30
5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
8	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	35
9	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
10	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	37
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
12	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	35
13	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
14	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	34
15	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	37
16	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	36
17	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	42
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
19	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	42
20	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	42
21	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
22	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
23	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	37
24	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
25	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	36
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
27	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	35
28	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	42
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
31	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
32	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
34	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
36	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
37	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	37
38	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	37
39	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	42
40	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42
41	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39

Resp	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Y 6	Y 7	Y 8	Y 9	Y1 0	Y
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
43	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	42
44	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	38
45	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	43
46	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	38
47	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	38
48	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	38
49	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	37
50	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	38
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
52	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
53	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	43
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
55	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	36
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
58	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	41
59	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
60	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	38
61	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
62	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
63	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	43
64	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	36
65	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
66	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	35
67	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	37
68	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	36
69	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
70	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	35
71	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
72	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
73	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
74	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	42
75	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
76	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	38
77	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
78	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	42
79	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	42
80	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	42
81	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
82	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	44
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
84	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
85	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41

Resp	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Y 6	Y 7	Y 8	Y 9	Y1 0	Y
86	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
87	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
88	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
89	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	43
90	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
91	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41
92	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
95	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	43
96	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	38
97	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	43
98	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	35
99	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
100	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	34
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
102	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	36
103	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	34
104	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
106	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	35
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
108	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	36
109	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	38
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
112	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38
113	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	41
114	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	37
115	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
117	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	35
118	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	38
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
120	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	33
121	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
122	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	38
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
124	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	34
125	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	35
126	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
127	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	38
128	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	37
129	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	38

Resp	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	Y 6	Y 7	Y 8	Y 9	Y1 0	Y
130	3	4	3	3	4	4	3	5	4	4	37

Lampiran 3: Karakteristik Responden

Jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	69	53,1	53,1	53,1
	Wanita	61	46,9	46,9	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Status

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Belum menikah	6	4,6	4,6	4,6
	Sudah Menikah	124	95,4	95,4	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	12	9,2	9,2	9,2
	Diploma	14	10,8	10,8	20,0
	Sarjana	104	80,0	80,0	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Jabatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kepala kantor	18	13,8	13,8	13,8
	Asman Manpel	15	11,5	11,5	25,4
	Manajer pelayanan	31	23,8	23,8	49,2
	Customer service	34	26,2	26,2	75,4
	Lainnya	32	24,6	24,6	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	25,00	16	12,3	12,3	12,3
	27,00	1	,8	,8	13,1
	30,00	5	3,8	3,8	16,9
	33,00	1	,8	,8	17,7
	35,00	1	,8	,8	18,5
	36,00	57	43,8	43,8	62,3
	37,00	4	3,1	3,1	65,4
	39,00	5	3,8	3,8	69,2
	40,00	5	3,8	3,8	73,1
	41,00	3	2,3	2,3	75,4
	42,00	2	1,5	1,5	76,9
	44,00	2	1,5	1,5	78,5
	45,00	11	8,5	8,5	86,9
	46,00	6	4,6	4,6	91,5
	47,00	7	5,4	5,4	96,9
	48,00	2	1,5	1,5	98,5
	50,00	2	1,5	1,5	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Lama kerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	,8	,8	,8
	2,00	2	1,5	1,5	2,3
	3,00	17	13,1	13,1	15,4
	4,00	13	10,0	10,0	25,4
	5,00	2	1,5	1,5	26,9
	6,00	4	3,1	3,1	30,0
	7,00	13	10,0	10,0	40,0
	8,00	18	13,8	13,8	53,8
	9,00	10	7,7	7,7	61,5
	10,00	15	11,5	11,5	73,1
	12,00	32	24,6	24,6	97,7
	13,00	1	,8	,8	98,5
	15,00	2	1,5	1,5	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	25,00	16	12,3	12,3	12,3
	27,00	1	,8	,8	13,1
	30,00	5	3,8	3,8	16,9
	33,00	1	,8	,8	17,7
	35,00	1	,8	,8	18,5
	36,00	57	43,8	43,8	62,3
	37,00	4	3,1	3,1	65,4
	39,00	5	3,8	3,8	69,2
	40,00	5	3,8	3,8	73,1
	41,00	3	2,3	2,3	75,4
	42,00	2	1,5	1,5	76,9
	44,00	2	1,5	1,5	78,5
	45,00	11	8,5	8,5	86,9
	46,00	6	4,6	4,6	91,5
	47,00	7	5,4	5,4	96,9
	48,00	2	1,5	1,5	98,5
	50,00	2	1,5	1,5	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Lama kerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	,8	,8	,8
	3,00	15	11,5	11,5	12,3
	4,00	17	13,1	13,1	25,4
	5,00	2	1,5	1,5	26,9
	6,00	4	3,1	3,1	30,0
	7,00	13	10,0	10,0	40,0
	8,00	18	13,8	13,8	53,8
	9,00	10	7,7	7,7	61,5
	10,00	15	11,5	11,5	73,1
	12,00	32	24,6	24,6	97,7
	13,00	1	,8	,8	98,5
	15,00	2	1,5	1,5	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Lampiran 4: Uji Validitas dan reliabilitas

Correlations

		Correlations										
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X
X1	Pearson Correlation	1	,992**	,821**	,689**	,761**	,715**	,819**	,865**	,951**	1,000**	,969**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
X2	Pearson Correlation	,992**	1	,811**	,681**	,751**	,720**	,810**	,856**	,943**	,992**	,963**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
X3	Pearson Correlation	,821**	,811**	1	,615**	,696**	,682**	,724**	,688**	,755**	,821**	,865**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
X4	Pearson Correlation	,689**	,681**	,615**	1	,541**	,657**	,647**	,591**	,631**	,689**	,767**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
X5	Pearson Correlation	,761**	,751**	,696**	,541**	1	,600**	,739**	,691**	,706**	,761**	,825**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
X6	Pearson Correlation	,715**	,720**	,682**	,657**	,600**	1	,560**	,664**	,713**	,715**	,800**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
X7	Pearson Correlation	,819**	,810**	,724**	,647**	,739**	,560**	1	,730**	,782**	,819**	,864**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
X8	Pearson Correlation	,865**	,856**	,688**	,591**	,691**	,664**	,730**	1	,888**	,865**	,883**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
X9	Pearson Correlation	,951**	,943**	,755**	,631**	,706**	,713**	,782**	,888**	1	,951**	,935**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
X10	Pearson Correlation	1,000**	,992**	,821**	,689**	,761**	,715**	,819**	,865**	,951**	1	,969**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
X	Pearson Correlation	,969**	,963**	,865**	,767**	,825**	,800**	,864**	,883**	,935**	,969**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130

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

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	130	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	130	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,966	10

Correlations

		M1	M2	M3	M4	M5	M6	M
M1	Pearson Correlation	1	,728**	,540**	,593**	,746**	,915**	,922**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130
M2	Pearson Correlation	,728**	1	,512**	,463**	,570**	,651**	,808**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130
M3	Pearson Correlation	,540**	,512**	1	,288**	,412**	,470**	,690**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,001	,000	,000	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130
M4	Pearson Correlation	,593**	,463**	,288**	1	,467**	,620**	,729**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001		,000	,000	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130
M5	Pearson Correlation	,746**	,570**	,412**	,467**	1	,670**	,790**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130
M6	Pearson Correlation	,915**	,651**	,470**	,620**	,670**	1	,881**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	130	130	130	130	130	130	130
M	Pearson Correlation	,922**	,808**	,690**	,729**	,790**	,881**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	130	130	130	130	130	130	130

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

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	130	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	130	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,873	6

Correlations

		Correlations										
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y
Y1	Pearson Correlation	1	,315**	,222*	,333**	,069	,173*	,046	,013	,060	-,049	,372**
	Sig. (2-tailed)		,000	,011	,000	,436	,049	,601	,885	,498	,581	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Y2	Pearson Correlation	,315**	1	,332**	,517**	,309**	,258**	,301**	,148	,188*	,200*	,595**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,003	,001	,092	,032	,022	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Y3	Pearson Correlation	,222*	,332**	1	,294**	,327**	,477**	,269**	,067	,239**	,229**	,608**
	Sig. (2-tailed)	,011	,000		,001	,000	,000	,002	,446	,006	,009	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Y4	Pearson Correlation	,333**	,517**	,294**	1	,271**	,361**	,271**	,312**	,206*	,278**	,655**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001		,002	,000	,002	,000	,019	,001	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Y5	Pearson Correlation	,069	,309**	,327**	,271**	1	,298**	,349**	,310**	,253**	,256**	,625**
	Sig. (2-tailed)	,436	,000	,000	,002		,001	,000	,000	,004	,003	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Y6	Pearson Correlation	,173*	,258**	,477**	,361**	,298**	1	,171	,333**	,366**	,252**	,670**
	Sig. (2-tailed)	,049	,003	,000	,000	,001		,051	,000	,000	,004	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Y7	Pearson Correlation	,046	,301**	,269**	,271**	,349**	,171	1	,115	,252**	,248**	,531**
	Sig. (2-tailed)	,601	,001	,002	,002	,000	,051		,194	,004	,004	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Y8	Pearson Correlation	,013	,148	,067	,312**	,310**	,333**	,115	1	,324**	,433**	,549**
	Sig. (2-tailed)	,885	,092	,446	,000	,000	,000	,194		,000	,000	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Y9	Pearson Correlation	,060	,188*	,239**	,206*	,253**	,366**	,252**	,324**	1	,438**	,591**
	Sig. (2-tailed)	,498	,032	,006	,019	,004	,000	,004	,000		,000	,000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Y10	Pearson Correlation	-,049	,200*	,229**	,278**	,256**	,252**	,248**	,433**	,438**	1	,561**
	Sig. (2-tailed)	,581	,022	,009	,001	,003	,004	,004	,000	,000		,000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Y	Pearson Correlation	,372**	,595**	,608**	,655**	,625**	,670**	,531**	,549**	,591**	,561**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130

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

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

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	130	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	130	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,775	10

Lampiran 5: Statistik deskriptif

Statistics											
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10
N	Valid	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3,9615	3,9538	3,7154	3,6231	3,6385	3,6385	3,7615	3,8385	3,9308	3,9615

X1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	32	24,6	24,6	24,6
	4,00	71	54,6	54,6	79,2
	5,00	27	20,8	20,8	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

X2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	,8	,8	,8
	3,00	31	23,8	23,8	24,6
	4,00	71	54,6	54,6	79,2
	5,00	27	20,8	20,8	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

X3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	14	10,8	10,8	10,8
	3,00	28	21,5	21,5	32,3
	4,00	69	53,1	53,1	85,4
	5,00	19	14,6	14,6	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

X4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	13	10,0	10,0	10,0
	3,00	38	29,2	29,2	39,2
	4,00	64	49,2	49,2	88,5
	5,00	15	11,5	11,5	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

X5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	17	13,1	13,1	13,1
	3,00	29	22,3	22,3	35,4
	4,00	68	52,3	52,3	87,7
	5,00	16	12,3	12,3	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

X6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	16	12,3	12,3	12,3
	3,00	31	23,8	23,8	36,2
	4,00	67	51,5	51,5	87,7
	5,00	16	12,3	12,3	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

X7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	13	10,0	10,0	10,0
	3,00	24	18,5	18,5	28,5
	4,00	74	56,9	56,9	85,4
	5,00	19	14,6	14,6	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

X8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	8	6,2	6,2	6,2
	3,00	28	21,5	21,5	27,7
	4,00	71	54,6	54,6	82,3
	5,00	23	17,7	17,7	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

X9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	,8	,8	,8
	3,00	32	24,6	24,6	25,4
	4,00	72	55,4	55,4	80,8
	5,00	25	19,2	19,2	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

X10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	32	24,6	24,6	24,6
	4,00	71	54,6	54,6	79,2
	5,00	27	20,8	20,8	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Statistics

		M1	M2	M3	M4	M5	M6
N	Valid	130	130	130	130	130	130
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3,6615	3,5154	3,3692	3,4077	3,5308	3,6308

M1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	,8	,8	,8
	3,00	42	32,3	32,3	33,1
	4,00	87	66,9	66,9	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

M2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	7	5,4	5,4	5,4
	3,00	49	37,7	37,7	43,1
	4,00	74	56,9	56,9	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

M3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	18	13,8	13,8	13,8
	3,00	48	36,9	36,9	50,8
	4,00	62	47,7	47,7	98,5
	5,00	2	1,5	1,5	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

M4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	17	13,1	13,1	13,1
	3,00	46	35,4	35,4	48,5
	4,00	64	49,2	49,2	97,7
	5,00	3	2,3	2,3	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

M5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	7	5,4	5,4	5,4
	3,00	47	36,2	36,2	41,5
	4,00	76	58,5	58,5	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

M6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	3	2,3	2,3	2,3
	3,00	42	32,3	32,3	34,6
	4,00	85	65,4	65,4	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Statistics

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10
N	Valid	130	130	130	130	130	130	130	130	130	130
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3,9385	3,8846	3,9154	3,9000	3,9385	3,8615	3,8615	3,9077	3,9000	3,9077

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	11	8,5	8,5	8,5
	4,00	116	89,2	89,2	97,7
	5,00	3	2,3	2,3	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	18	13,8	13,8	13,8
	4,00	109	83,8	83,8	97,7
	5,00	3	2,3	2,3	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	20	15,4	15,4	15,4
	4,00	101	77,7	77,7	93,1
	5,00	9	6,9	6,9	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	20	15,4	15,4	15,4
	4,00	103	79,2	79,2	94,6
	5,00	7	5,4	5,4	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	22	16,9	16,9	16,9
	4,00	94	72,3	72,3	89,2
	5,00	14	10,8	10,8	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Y6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	29	22,3	22,3	22,3
	4,00	90	69,2	69,2	91,5
	5,00	11	8,5	8,5	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Y7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	24	18,5	18,5	18,5
	4,00	100	76,9	76,9	95,4
	5,00	6	4,6	4,6	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Y8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	22	16,9	16,9	16,9
	4,00	98	75,4	75,4	92,3
	5,00	10	7,7	7,7	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Y9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	,8	,8	,8
	3,00	19	14,6	14,6	15,4
	4,00	102	78,5	78,5	93,8
	5,00	8	6,2	6,2	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Y10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	,8	,8	,8
	3,00	12	9,2	9,2	10,0
	4,00	115	88,5	88,5	98,5
	5,00	2	1,5	1,5	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Lampiran 6: Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		130
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,63651521
Most Extreme Differences	Absolute	,206
	Positive	,179
	Negative	-,206
Kolmogorov-Smirnov Z		,235
Asymp. Sig. (2-tailed)		,322

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X	,788	1,269
	M	,123	8,154
	X*M	,418	2,392

a. Dependent Variable: Y

Uji Heteroskedasitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,231	3,899		,572	,568
	X	-,012	,024	-,148	-,484	,629
	M	-,011	,045	-,060	-,245	,807
	X*M	-,182	,850	-,090	-,214	,831

a. Dependent Variable: Abres

Lampiran 7: Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Regression

Variables Entered/Removed^d

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X1 ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,903 ^a	,815	,813	1,14774

a. Predictors: (Constant), X1

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	740,892	1	740,892	562,428	,000 ^a
	Residual	168,616	128	1,317		
	Total	909,508	129			

a. Predictors: (Constant), X1

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	25,614	,576		44,474	,000
	X	,354	,015	,903	23,716	,000

a. Dependent Variable: Y

Regression

Variables Entered/Removed^d

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X*M, M, X	.	Enter

- a. All requested variables entered.
 b. Dependent Variable: Y

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,971 ^a	,943	,941	,64405

- a. Predictors: (Constant), X*M, M, X
 b. Dependent Variable: Y

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	857,243	3	285,748	688,884	,000 ^a
	Residual	52,265	126	,415		
	Total	909,508	129			

- a. Predictors: (Constant), X1M, M, X1
 b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,049	4,750		,642	,522
	X	,219	,030	,559	7,346	,000
	M	,141	,055	,155	2,547	,012
	X*M	3,708	1,035	,374	3,582	,000

- a. Dependent Variable: Y

Lampiran 9 : Jadwal Penelitian

Tabel Jadwal Penelitian

Aktivity	Time line				
	Okt-21	Nov-21	Des-21	Jan-22	Feb-22
Proposal					
Data Collection					
Analysis					
Writing					
Publication					