

# LAMPIRAN I

## PEDOMAN WAWANCARA

1. Apa yang melatarbelakangi diadakannya pelatihan, khususnya pada divisi *front office* di Novotel Nusa Dua ?
2. Pelatihan apa saja yang diberikan kepada karyawan divisi *front office* di Novotel Nusa Dua?
3. Metode pelatihan apa saja yang biasa dipergunakan ?
4. Berapakali pelatihan ini dilaksanakan?
5. Apa saja kendala yang biasanya ditemui pada saat pelaksanaan pelatihan?
6. Siapakah yang menjadi komunikator selama pelatihan berlangsung, apakah dari pihak manajemen sendiri (HRD saja atau jajaran manajer FO saja ) ataukah dari pihak luar?
7. Bagaimana pembagian jadwal pelatihan, sedangkan jadwal kerja di hotel biasanya shift ?
8. Apakah setelah kegiatan ini berlangsung pihak penyelia sering mengadakan evaluasi, baik itu absensi, ataupun kemampuan karyawannya?  
(apabila jawabannya iya, evaluasinya dalam bentuk apa )
9. Biasanya kegiatan evaluasi ini berapakali diadakan dalam satu tahun ?
10. Apakah setelah kegiatan ini berlangsung perusahaan dapat merasakan hasil positifnya?
11. Bagaimana menurut anda mengenai proses pelaksanaan pelatihan ini apakah ada pengaruh yang signifikan pada kinerja karyawan yang mengikutinya ?
12. Apakah fasilitas untuk bekerja karyawan sudah baik menurut anda ?
13. bagaimana anda mensiasati agar hubungan antar departemen di hotel tetap terjaga dengan baik?
14. Apakah menurut anda lingkungan kerja memiliki hubungan terhadap kinerja karyawan?

**UNIVERSITAS INDONESIA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI**  
**PROGRAM PASCASARJANA**

Kepada Yth;

Pelanggan

Novotel Nusa Dua *Hotel and Residences*

Sebelumnya saya ucapkan terimakasih atas kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara untuk mengisi kuisisioner ini. Kuisisioner ini kami buat dalam rangka menyusun thesis pada program studi Ilmu Administrasi dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.

Petunjuk pengisian kuisisioner:

- Dalam pengisian kuisisioner ini Bapak/ Ibu / saudara tinggal menulis salah satu dari lima kategori yang telah disediakan dengan memberikan tanda "X" pada jawaban yang dianggap paling tepat.
- Jawaban yang telah Bapak/ Ibu/ Saudara berikan akan dijamin kerahasiaannya
- jamin kerahasiaannya

Kami sangat mengharapkan partisipasi Bapak/ Ibu/ Saudara untuk mengisi kuisisioner ini. Semoga kuisisioner ini akan dapat memberikan manfaat pada Novotel Nusa Dua *Hotel and Residences* dan konsumennya.

Peneliti

Noornissa Sarah G

## ANGKET PENELITIAN

### KONSUMEN

#### Petunjuk Umum Pengisian Kuesioner

1. Bacalah daftar pertanyaan dengan teliti sebelum anda menjawab
2. Jawaban dapat dinyatakan dengan cara :
3. Mengisi tanda silang ( X ), pada huruf jawaban yang sesuai
4. Mengisi titik – titik yang tersedia
5. Isilah jawaban saudara sesuai dengan keadaan sebenarnya dan pendapat pribadi saudara

#### **Pertanyaan Umum:**

1. Jenis kelamin ;
  - a. Pria
  - b. Wanita
2. Usia anda :
  - a. < 25 Tahun
  - b. 25 – 35 Tahun
  - c. 35 – 39 Tahun
  - d. >40 tahun
  - e.
3. Pendidikan terakhir anda :
  - a. SMU/ sederajat
  - b. D3
  - c. Sarjana (S1)
  - d. Magister (S2)
  - e. Doktoral (S3)
  - f. Lainnya, sebutkan \_\_\_\_\_
  - g.
4. Tujuan anda datang ke Novotel Nusa Dua
  - a. Berwisata/berlibur
  - b. *BU*siness trip
  - c. Lain-lain\_\_\_\_\_
5. Mengenai Novotel Nusa Dua Bali, apakah anda :
  - a. Baru pertamakali datang ke Novotel Nusa Dua
  - b. Sudah ke-2 kalinya datang ke Novotel Nusa Dua
  - c. Sudah lebih dari 2 kali datang ke Novotel Nusa Dua.
6. Anda mengetahui hotel ini dari :
  - a. Iklan di media cetak
  - b. Dari teman
  - c. Dari keluarga

**Kehandalan :**

7. Apakah anda merasa puas dengan keramahan karyawan Front office dari awal anda datang dan selama anda berada di Novotel Nusa dua?
  - a. Tidak memuaskan sekali
  - b. Kurang memuaskan
  - c. Cukup memuaskan
  - d. Memuaskan
  - e. Sangat memuaskan
8. Bagaimana proses *check-in* dan *check-out* anda ?
  - a. Sangat lama sekali
  - b. Cukup Lama
  - c. Tidak begitu lama dan tidak begitu cepat
  - d. Cukup cepat
  - e. Cepat sekali
9. Selama melakukan proses *check-in* dan *check-out* apakah karyawan Front office sudah teliti dengan dokumen anda ? (Fotocopy passport/ KTP/ SIM,atau dokumen lainnya)
  - a. Tidak teliti sekali
  - b. Kurang teliti
  - c. Cukup teliti
  - d. Teliti
  - e. Teliti sekali
10. Pada saat melakukan proses *check-in* dan *check-out*,bagaimana proses pembayaran anda?
  - a. Sangat lama sekali
  - b. Cukup lama
  - c. Tidak begitu lama dan tidak begitu cepat
  - d. Cukup cepat
  - e. Cepat sekali
11. Bagaimana proses pengiriman barang anda ke kamar setelah melakukan *check-in*?
  - a. Sangat lama sekali
  - b. Cukup lama
  - c. Tidak begtu lama dan tidak begitu cepat
  - d. Cukup cepat
  - e. Cepat sekali
12. Apakah anda merasa puas dengan bantuan yang diberikan pihak operator pada saat anda membutuhkan sesuatu ?
  - a. Sangat tidak memuaskan
  - b. Kurang memuaskan

- c. Cukup Memuaskan
  - d. Memuaskan
  - e. Memuaskan sekali
13. Menurut anda, apakah staf *front office* menguasai seluruh informasi mengenai fasilitas dan hal-hal lain yang berhubungan dengan hotel ?
- a. Sangat tidak menguasai
  - b. Kurang menguasai
  - c. Cukup menguasai
  - d. Menguasai
  - e. Sangat menguasai

Daya Tanggap

14. Pada saat anda menghubungi operator dan *Front desk* melalui telepon, berapa lama anda harus menunggu ?
- a. Sangat lama sekali
  - b. Cukup Lama
  - c. Tidak begitu lama dan tidak begitu cepat
  - d. Cukup Cepat
  - e. Sangat cepat
15. Bagaimana dengan sikap karyawan front office saat anda bertanya mengenai suatu informasi ?
- a. Sangat tidak ramah
  - b. Kurang ramah
  - c. Cukup ramah
  - d. Ramah
  - e. Ramah sekali
16. Pada saat anda mendapatkan masalah dengan reservasi, kamar, *tour arrangement*, *transportation arrangement* dan lain-lain, bagaimana penyelesaian yang diberikan oleh pihak Front Office ?
- a. Sangat lama sekali
  - b. Cukup lama
  - c. Tidak begitu lama dan tidak begitu cepat
  - d. Cukup cepat
  - e. Cepat sekali
17. Apakah pihak front office dapat memberikan bantuan pada saat anda membutuhkan sesuatu ?
- a. Tidak membantu sekali
  - b. Kurang membantu
  - c. Cukup membantu

- d. Membantu
- e. Sangat membantu

**Jaminan**

18. Apakah anda memuaskan dengan kamar yang anda dapatkan?
- a. Tidak memuaskan
  - b. Kurang memuaskan
  - c. Cukup memuaskan
  - d. Memuaskan
  - e. Sangat memuaskan
19. Apakah anda merasa aman menitipkan barang berharga dan dokumen berharga anda di safe deposit box *front office* ?
- a. Sangat merasa tidak aman
  - b. Kurang merasa aman
  - c. Cukup merasa aman
  - d. Merasa aman
  - e. Merasa aman sekali
20. Pada saat anda menggunakan transportasi dari hotel, Apakah anda merasa aman dengan pengemudi yang disediakan oleh Novotel ?
- a. Sangat merasa tidak aman
  - b. Kurang merasa aman
  - c. Cukup merasa aman
  - d. Merasa aman
  - e. Merasa aman sekali
21. Pada saat anda meminta sesuatu informasi atau keberadaan anda dirahasiakan dari pihak luar apakah pihak Front office melakukannya dengan baik ?
- a. Sangat tidak baik
  - b. Kurang baik
  - c. Cukup Baik
  - d. Baik
  - e. Baik sekali

**Empati**

22. Saat anda melaporkan masalah pada karyawan hotel apakah anda merasa memuaskan dengan tanggapan karyawan tersebut ?
- a. Tidak memuaskan
  - b. Kurang memuaskan
  - c. Cukup memuaskan
  - d. Memuaskan
  - e. Sangat memuaskan

23. Bagaimana tanggapan karyawan Front office saat anda membutuhkan bantuan ?
- Sangat tidak ramah
  - Kurang ramah
  - Cukup ramah
  - Ramah
  - Ramah sekali
24. Bagaimana cara berkomunikasi karyawan Front office kepada anda?
- Sangat tidak sopan
  - Kurang sopan
  - Cukup sopan
  - Sopan
  - Sopan sekali
25. Apakah anda merasa terbantu dengan perhatian yang diberikan karyawan front office kepada anda ?
- Tidak terbantu
  - Kurang terbantu
  - Cukup terbantu
  - Terbantu
  - Terbantu sekali

**Bukti Fisik**

26. Bagaimana menurut anda kebersihan di lobby hotel ?
- Tidak memuaskan
  - Kurang memuaskan
  - Cukup memuaskan
  - Memuaskan
  - Sangat memuaskan
27. Bagaimana menurut anda penampilan Karyawan front office selama bertugas ?
- Tidak rapi sekali
  - Kurang rapi
  - Cukup rapi
  - Rapi
  - Rapi sekali
28. Bagaimana menurut anda kebersiha fasilitas umum yang berada di lobby
- Tidak memuaskan sekali
  - Kurang memuaskan
  - Cukup memuaskan
  - Memuaskan
  - Sangat memuaskan

# LAMPIRAN II

## Reliability

\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	Y1_7	4.0000	.4472	31.0
2.	Y1_8	3.9355	.6800	31.0
3.	Y1_9	4.2581	.5143	31.0
4.	Y1_10	4.1935	.6542	31.0
5.	Y1_11	4.2258	.5603	31.0
6.	Y1_12	4.1290	.6704	31.0
7.	Y1_13	4.3548	.6082	31.0
8.	Y2_14	4.1290	.6187	31.0
9.	Y2_15	4.2258	.4973	31.0
10.	Y2_16	4.3226	.5993	31.0
11.	Y2_17	4.2903	.5884	31.0
12.	Y3_18	4.2258	.4973	31.0
13.	Y3_19	4.2258	.4973	31.0
14.	Y3_20	4.2903	.5884	31.0
15.	Y3_21	4.2903	.5287	31.0
16.	Y4_22	4.2581	.5755	31.0
17.	Y4_23	4.2903	.5287	31.0
18.	Y4_24	4.1290	.4995	31.0
19.	Y4_25	4.2903	.5287	31.0
20.	Y5_26	4.3871	.5584	31.0
21.	Y5_27	4.2581	.5143	31.0
22.	Y5_28	4.3226	.4752	31.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	93.0323	47.2989	6.8774	22

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

#### Item-total Statistics

	Scale Mean	Scale Variance	Corrected Item-Total Correlation	if Deleted
Alpha				
Item Deleted				
Y1_7	89.0323	44.7656	.3899	
.8932				
Y1_8	89.0968	41.5570	.6022	
.8877				
Y1_9	88.7742	44.2473	.4073	
.8929				
Y1_10	88.8387	42.2065	.5488	
.8893				
Y1_11	88.8065	42.4946	.6147	
.8876				
Y1_12	88.9032	41.5570	.6123	
.8874				

Y1_13	88.6774	42.1591	.6039
.8877			
Y2_14	88.9032	42.6903	.5227
.8900			
Y2_15	88.8065	43.9613	.4686
.8914			
Y2_16	88.7097	43.4129	.4466
.8921			
Y2_17	88.7419	43.1978	.4854
.8910			
Y3_18	88.8065	44.0946	.4477
.8919			
Y3_19	88.8065	44.9613	.3134
.8950			
Y3_20	88.7419	42.7978	.5397
.8896			
Y3_21	88.7419	43.2645	.5398
.8897			
Y4_22	88.7742	43.5140	.4549
.8918			
Y4_23	88.7419	43.1312	.5599
.8892			
Y4_24	88.9032	43.4237	.5508
.8895			
Y4_25	88.7419	43.6645	.4801
.8911			
Y5_26	88.6452	42.7699	.5774
.8886			
Y5_27	88.7742	44.1140	.4275
.8924			
Y5_28	88.7097	44.8796	.3445
.8942			

## Reliability Coefficients

N of Cases = 31.0

N of Items = 22

Alpha = .8951

**Reliability**

\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*

## R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )

		Mean	Std Dev	Cases
1.	REA7	4.2258	.7169	31.0
2.	REA8	4.1290	.7184	31.0
3.	REA9	3.4839	.6256	31.0
4.	LEA10	4.3548	.7094	31.0
5.	LEA11	4.2581	.7732	31.0
6.	LEA12	4.0000	.6325	31.0
7.	LEA13	4.2903	.6426	31.0
8.	BEH14	4.2903	.6426	31.0
9.	BEH15	4.1935	.7033	31.0
10.	BEH16	3.4516	.6239	31.0

11.	RES17	4.0323	.6046	31.0
12.	RES18	4.2581	.5755	31.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	48.9677	33.9656	5.8280	12

## Item-total Statistics

	Scale Mean	Scale Variance	Corrected Item-Total Correlation	if Deleted
Alpha				
Item Deleted				
REA7	44.7419	28.9978	.5768	
.9173				
REA8	44.8387	28.6731	.6208	
.9154				
REA9	45.4839	28.5247	.7556	
.9096				
LEA10	44.6129	28.1785	.7016	
.9116				
LEA11	44.7097	27.4796	.7264	
.9106				
LEA12	44.9677	29.2989	.6232	
.9149				
LEA13	44.6774	28.6258	.7165	
.9111				
BEH14	44.6774	29.4258	.5920	
.9162				
BEH15	44.7742	29.1140	.5741	
.9173				
BEH16	45.5161	28.4581	.7689	
.9091				
RES17	44.9355	28.6624	.7627	
.9095				
RES18	44.7097	29.5462	.6535	
.9139				

## Reliability Coefficients

N of Cases = 31.0                      N of Items = 12

Alpha = .9198

**Reliability**

\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*

R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )

Mean                      Std Dev                      Cases

1.	PERL19	4.3226	.6525	31.0
2.	PERL20	4.2903	.5884	31.0
3.	PERL21	3.7742	.4973	31.0
4.	PERL22	3.6774	.4752	31.0
5.	PEL23	3.9032	.3962	31.0
6.	PEL24	4.2581	.6308	31.0
7.	PEL25	4.1613	.5829	31.0
8.	KK26	4.1290	.5623	31.0
9.	KK27	3.9032	.4729	31.0
10.	KK28	4.0000	.5164	31.0
11.	KK29	4.2258	.5603	31.0
12.	HP30	4.3548	.6082	31.0
13.	HP31	4.2903	.5287	31.0
14.	HP32	3.7742	.4973	31.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	57.0645	27.0624	5.2022	14

## Item-total Statistics

Alpha	Scale Mean	Scale Variance	Corrected Item-	if
Item Deleted	if Item Deleted	if Item Deleted	Total Correlation	
PERL19	52.7419	22.0645	.7458	
.9001				
PERL20	52.7742	23.3140	.5987	
.9063				
PERL21	53.2903	23.5462	.6773	
.9035				
PERL22	53.3871	24.2452	.5538	
.9077				
PEL23	53.1613	24.2065	.6922	
.9043				
PEL24	52.8065	22.2280	.7459	
.9001				
PEL25	52.9032	22.9570	.6741	
.9032				
KK26	52.9355	23.7290	.5508	
.9080				
KK27	53.1613	24.4731	.5056	
.9092				
KK28	53.0645	23.4624	.6663	
.9037				
KK29	52.8387	24.0065	.4994	
.9099				
HP30	52.7097	22.8129	.6678	
.9035				
HP31	52.7742	24.1806	.5004	
.9096				
HP32	53.2903	23.6796	.6478	
.9045				



# LAMPIRAN III

## Frequency Table

Y1\_7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup memuaskan	3	9.7	9.7	9.7
	Memuaskan	25	80.6	80.6	90.3
	Sangat memuaskan	3	9.7	9.7	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Y1\_8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lama	1	3.2	3.2	3.2
	Cukup lama	5	16.1	16.1	19.4
	Cepat	20	64.5	64.5	83.9
	Cepat sekali	5	16.1	16.1	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Y1\_9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup teliti	1	3.2	3.2	3.2
	Teliti	21	67.7	67.7	71.0
	Teliti sekali	9	29.0	29.0	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Y1\_10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak begitu lama dan tidak begitu cepat	4	12.9	12.9	12.9
	Cukup cepat	17	54.8	54.8	67.7
	Cepat sekali	10	32.3	32.3	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Y1\_11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak begitu lama dan tidak begitu cepat	2	6.5	6.5	6.5
	Cukup cepat	20	64.5	64.5	71.0
	Cepat sekali	9	29.0	29.0	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Y1\_12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup memuaskan	5	16.1	16.1	16.1
	Memuaskan	17	54.8	54.8	71.0
	Sangat memuaskan	9	29.0	29.0	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Y1\_13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup menguasai	2	6.5	6.5	6.5
	Menguasai	16	51.6	51.6	58.1
	Sangat menguasai	13	41.9	41.9	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Y2\_14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak begitu lama dan tidak begitu cepat	4	12.9	12.9	12.9
	Cukup cepat	19	61.3	61.3	74.2
	Cepat sekali	8	25.8	25.8	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Y2\_15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup ramah	1	3.2	3.2	3.2
	Ramah	22	71.0	71.0	74.2
	Ramah sekali	8	25.8	25.8	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Y2\_16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak begitu lama dan tidak begitu cepat	2	6.5	6.5	6.5
	Cukup cepat	17	54.8	54.8	61.3
	Cepat sekali	12	38.7	38.7	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Y2\_17

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup membantu	2	6.5	6.5	6.5
Membantu	18	58.1	58.1	64.5
Sangat membantu	11	35.5	35.5	100.0
Total	31	100.0	100.0	

Y3\_18

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup memuaskan	1	3.2	3.2	3.2
Memuaskan	22	71.0	71.0	74.2
Sangat memuaskan	8	25.8	25.8	100.0
Total	31	100.0	100.0	

Y3\_19

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup merasa aman	1	3.2	3.2	3.2
Merasa aman	22	71.0	71.0	74.2
Merasa aman sekali	8	25.8	25.8	100.0
Total	31	100.0	100.0	

Y3\_20

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup merasa aman	2	6.5	6.5	6.5
Merasa aman	18	58.1	58.1	64.5
Merasa aman sekali	11	35.5	35.5	100.0
Total	31	100.0	100.0	

Y3\_21

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup baik	1	3.2	3.2	3.2
Baik	20	64.5	64.5	67.7
Baik sekali	10	32.3	32.3	100.0
Total	31	100.0	100.0	

## Y4\_22

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup memuaskan	2	6.5	6.5	6.5
	Memuaskan	19	61.3	61.3	67.7
	Sangat memuaskan	10	32.3	32.3	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

## Y4\_23

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup ramah	1	3.2	3.2	3.2
	Ramah	20	64.5	64.5	67.7
	Ramah sekali	10	32.3	32.3	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

## Y4\_24

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup sopan	2	6.5	6.5	6.5
	Sopan	23	74.2	74.2	80.6
	Sopan sekali	6	19.4	19.4	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

## Y4\_25

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup terbantu	1	3.2	3.2	3.2
	Terbantu	20	64.5	64.5	67.7
	Terbantu sekali	10	32.3	32.3	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

## Y5\_26

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup memuaskan	1	3.2	3.2	3.2
	Memuaskan	17	54.8	54.8	58.1
	Sangat memuaskan	13	41.9	41.9	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

## Y5\_27

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup rapi	1	3.2	3.2	3.2
	Rapi	21	67.7	67.7	71.0
	Sangat rapi	9	29.0	29.0	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

## Y5\_28

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Memuaskan	21	67.7	67.7	67.7
	Sangat memuaskan	10	32.3	32.3	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

## REA7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup sesuai	5	16.1	16.1	16.1
	Sesuai	14	45.2	45.2	61.3
	Sangat sesuai	12	38.7	38.7	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

## REA8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup membantu	6	19.4	19.4	19.4
	Membantu	15	48.4	48.4	67.7
	Sangat membantu	10	32.3	32.3	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

## REA9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang mendukung	2	6.5	6.5	6.5
	Cukup mendukung	12	38.7	38.7	45.2
	Mendukung	17	54.8	54.8	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

**LEA10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup mengganggu	4	12.9	12.9	12.9
	Tidak mengganggu	12	38.7	38.7	51.6
	Tidak mengganggu sama sekali	15	48.4	48.4	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

**LEA11**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak menguasai	1	3.2	3.2	3.2
	Cukup menguasai	3	9.7	9.7	12.9
	Menguasai	14	45.2	45.2	58.1
	Sangat menguasai	13	41.9	41.9	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

**LEA12**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak mencukupi	1	3.2	3.2	3.2
	Cukup mencukupi	3	9.7	9.7	12.9
	Mencukupi	22	71.0	71.0	83.9
	Sangat mencukupi	5	16.1	16.1	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

**LEA13**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup mencukupi	3	9.7	9.7	9.7
	Mencukupi	16	51.6	51.6	61.3
	Sangat mencukupi	12	38.7	38.7	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

**BEH14**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup mampu mengaplikasikannya	3	9.7	9.7	9.7
	Dapat mengaplikasikannya	16	51.6	51.6	61.3
	Dapat mengaplikasikannya dengan baik	12	38.7	38.7	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

**BEH15**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup mampu menstransfer ilmu saya	5	16.1	16.1	16.1
	Dapat menstransfer ilmu saya	15	48.4	48.4	64.5
	Dapat menstransfernya dengan baik ilmu saya	11	35.5	35.5	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

**BEH16**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang membantu	2	6.5	6.5	6.5
	Cukup membantu	13	41.9	41.9	48.4
	Membantu	16	51.6	51.6	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

**RES17**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup setuju	5	16.1	16.1	16.1
	Setuju	20	64.5	64.5	80.6
	Sangat setuju	6	19.4	19.4	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

**RES18**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup setuju	2	6.5	6.5	6.5
	Setuju	19	61.3	61.3	67.7
	Sangat setuju	10	32.3	32.3	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

**PERL19**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup baik	3	9.7	9.7	9.7
	Baik	15	48.4	48.4	58.1
	Baik sekali	13	41.9	41.9	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

**PERL20**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup menunjang	2	6.5	6.5	6.5
	Menunjang	18	58.1	58.1	64.5
	Sangat menunjang	11	35.5	35.5	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

**PERL21**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup baik	8	25.8	25.8	25.8
	Baik	22	71.0	71.0	96.8
	Baik sekali	1	3.2	3.2	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

**PERL22**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup lengkap	10	32.3	32.3	32.3
	Lengkap	21	67.7	67.7	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

**PERL23**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup baik	4	12.9	12.9	12.9
	Baik	26	83.9	83.9	96.8
	Baik sekali	1	3.2	3.2	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

**PERL24**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup baik	3	9.7	9.7	9.7
	Baik	17	54.8	54.8	64.5
	Baik sekali	11	35.5	35.5	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

**PERL25**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup baik	3	9.7	9.7	9.7
	Baik	20	64.5	64.5	74.2
	Baik sekali	8	25.8	25.8	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

**KK26**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup baik	3	9.7	9.7	9.7
	Baik	21	67.7	67.7	77.4
	Baik sekali	7	22.6	22.6	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

**KK27**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup mudah dijangkau	5	16.1	16.1	16.1
	Mudah dijangkau	24	77.4	77.4	93.5
	Mudah sekali dijangkau	2	6.5	6.5	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

**KK28**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Biasa saja	4	12.9	12.9	12.9
	Nyaman	23	74.2	74.2	87.1
	Sangat nyaman	4	12.9	12.9	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

**KK29**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup baik	2	6.5	6.5	6.5
	Baik	20	64.5	64.5	71.0
	Baik sekali	9	29.0	29.0	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

**HP30**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup baik	2	6.5	6.5	6.5
	Baik	16	51.6	51.6	58.1
	Baik sekali	13	41.9	41.9	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

**HP31**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup baik	1	3.2	3.2	3.2
	Baik	20	64.5	64.5	67.7
	Baik sekali	10	32.3	32.3	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

**HP32**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup baik	8	25.8	25.8	25.8
	Baik	22	71.0	71.0	96.8
	Baik sekali	1	3.2	3.2	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

**Nonparametric Correlations****Correlations**

			y	x1
Spearman's rho	y	Correlation Coefficient	1.000	.516**
		Sig. (2-tailed)	.	.003
		N	31	31
	x1	Correlation Coefficient	.516**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.003	.
		N	31	31

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

## Nonparametric Correlations

### Correlations

		y	x2
Spearman's rho	y	1.000	.575**
	Correlation Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	.	.001
	N	31	31
	x2	.575**	1.000
	Correlation Coefficient		
	Sig. (2-tailed)	.001	.
	N	31	31

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

	N	Median	Mode
Y1_7	31	4.00	4.00
Y1_8	31	4.00	4.00
Y1_9	31	4.00	4.00
Y1_10	31	4.00	4.00
Y1_11	31	4.00	4.00
Y1_12	31	4.00	4.00
Y1_13	31	4.00	4.00
Y2_14	31	4.00	4.00
Y2_15	31	4.00	4.00
Y2_16	31	4.00	4.00
Y2_17	31	4.00	4.00
Y3_18	31	4.00	4.00
Y3_19	31	4.00	4.00
Y3_20	31	4.00	4.00
Y3_21	31	4.00	4.00
Y4_22	31	4.00	4.00
Y4_23	31	4.00	4.00
Y4_24	31	4.00	4.00
Y4_25	31	4.00	4.00
Y5_26	31	4.00	4.00
Y5_27	31	4.00	4.00
Y5_28	31	4.00	4.00
REA7	31	4.00	4.00
REA8	31	4.00	4.00
REA9	31	4.00	4.00
LEA10	31	4.00	5.00
LEA11	31	4.00	4.00
LEA12	31	4.00	4.00
LEA13	31	4.00	4.00
BEH14	31	4.00	4.00
BEH15	31	4.00	4.00
BEH16	31	4.00	4.00
RES17	31	4.00	4.00
RES18	31	4.00	4.00
PERL19	31	4.00	4.00
PERL20	31	4.00	4.00
PERL21	31	4.00	4.00
PERL22	31	4.00	4.00
PEL23	31	4.00	4.00
PEL24	31	4.00	4.00
PEL25	31	4.00	4.00
KK26	31	4.00	4.00
KK27	31	4.00	4.00
KK28	31	4.00	4.00

KK29	31	4.00	4.00
HP30	31	4.00	4.00
HP31	31	4.00	4.00
HP32	31	4.00	4.00

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y1_7	31	3	5	4.00	.447
Y1_8	31	2	5	3.94	.680
Y1_9	31	3	5	4.26	.514
Y1_10	31	3	5	4.19	.654
Y1_11	31	3	5	4.23	.560
Y1_12	31	3	5	4.13	.670
Y1_13	31	3	5	4.35	.608
Y2_14	31	3	5	4.13	.619
Y2_15	31	3	5	4.23	.497
Y2_16	31	3	5	4.32	.599
Y2_17	31	3	5	4.29	.588
Y3_18	31	3	5	4.23	.497
Y3_19	31	3	5	4.23	.497
Y3_20	31	3	5	4.29	.588
Y3_21	31	3	5	4.29	.529
Y4_22	31	3	5	4.26	.575
Y4_23	31	3	5	4.29	.529
Y4_24	31	3	5	4.13	.499
Y4_25	31	3	5	4.29	.529
Y5_26	31	3	5	4.39	.558
Y5_27	31	3	5	4.26	.514
Y5_28	31	4	5	4.32	.475
REA7	31	3	5	4.23	.717
REA8	31	3	5	4.13	.718
REA9	31	2	4	3.48	.626
LEA10	31	3	5	4.35	.709
LEA11	31	2	5	4.26	.773
LEA12	31	2	5	4.00	.632
LEA13	31	3	5	4.29	.643
BEH14	31	3	5	4.29	.643
BEH15	31	3	5	4.19	.703
BEH16	31	2	4	3.45	.624
RES17	31	3	5	4.03	.605
RES18	31	3	5	4.26	.575
PERL19	31	3	5	4.32	.653
PERL20	31	3	5	4.29	.588
PERL21	31	3	5	3.77	.497
PERL22	31	3	4	3.68	.475
PEL23	31	3	5	3.90	.396
PEL24	31	3	5	4.26	.631
PEL25	31	3	5	4.16	.583
KK26	31	3	5	4.13	.562
KK27	31	3	5	3.90	.473
KK28	31	3	5	4.00	.516
KK29	31	3	5	4.23	.560
HP30	31	3	5	4.35	.608
HP31	31	3	5	4.29	.529
HP32	31	3	5	3.77	.497
Valid N (listwise)	31				

## Uji validitas

No	Variabel	Koefisien Korelasi	p-value	r tabel	Keputusan
1	Y				
	Y1_7	0.444	0.012	0.355	valid
	Y1_8	0.663	0.000	0.355	valid
	Y1_9	0.469	0.008	0.355	valid
	Y1_10	0.614	0.000	0.355	valid
	Y1_11	0.664	0.000	0.355	valid
	Y1_12	0.671	0.000	0.355	valid
	Y1_13	0.659	0.000	0.355	valid
	Y2_14	0.587	0.001	0.355	valid
	Y2_15	0.524	0.002	0.355	valid
	Y2_16	0.515	0.003	0.355	valid
	Y2_17	0.549	0.001	0.355	valid
	Y3_18	0.505	0.004	0.355	valid
	Y3_19	0.378	0.036	0.355	valid
	Y3_20	0.599	0.000	0.355	valid
	Y3_21	0.593	0.000	0.355	valid
	Y4_22	0.520	0.003	0.355	valid
	Y4_23	0.612	0.000	0.355	valid
	Y4_24	0.600	0.000	0.355	valid
	Y4_25	0.538	0.002	0.355	valid
	Y5_26	0.630	0.000	0.355	valid
	Y5_27	0.488	0.005	0.355	valid
	Y5_28	0.405	0.024	0.355	valid
2	x1				
	REA7	0.656	0.000	0.355	valid
	REA8	0.694	0.000	0.355	valid
	REA9	0.800	0.000	0.355	valid
	LEA10	0.761	0.000	0.355	valid
	LEA11	0.786	0.000	0.355	valid
	LEA12	0.687	0.000	0.355	valid
	LEA13	0.768	0.000	0.355	valid
	BEH14	0.661	0.000	0.355	valid
	BEH15	0.652	0.000	0.355	valid
	BEH16	0.811	0.000	0.355	valid
	RES17	0.804	0.000	0.355	valid
	RES18	0.708	0.000	0.355	valid
3	x2				
	PERL19	0.799	0.000	0.355	valid

	PERL20	0.669	0.000	0.355	valid
	PERL21	0.727	0.000	0.355	valid
	PERL22	0.615	0.000	0.355	valid
	PEL23	0.731	0.000	0.355	valid
	PEL24	0.797	0.000	0.355	valid
	PEL25	0.733	0.000	0.355	valid
	KK26	0.624	0.000	0.355	valid
	KK27	0.572	0.001	0.355	valid
	KK28	0.720	0.000	0.355	valid
	KK29	0.578	0.001	0.355	valid
	HP30	0.730	0.000	0.355	valid
	HP31	0.575	0.001	0.355	valid
	HP32	0.702	0.000	0.355	valid

## RELIABILITAS

No	Variabel	Jumlah Item	Alpha	Keputusan
1	Y	22	0.8951	reliabel
2	x1	12	0.9198	reliabel
3	x2	14	0.9115	reliabel