

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Bab ini akan menjelaskan kesimpulan pada penelitian ini secara umum, implikasi manajerial, keterbatasan yang ada pada penelitian ini dan saran dari peneliti.

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada bab sebelumnya, peneliti dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. *Internal service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional
2. *Perceived organizational support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional
3. *Leader-member exchange* berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional

#### **5.2 Implikasi Manajerial**

Penelitian ini dilakukan di PT Macanan Jaya Cemerlang Klaten pada 138 karyawan. Penelitian dilakukan dengan berfokus pada dimensi teori pertukaran sosial yaitu *internal service quality*, *perceived organizational support*, dan *leader-member exchange* terhadap komitmen organisasional. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan yaitu *internal service quality*,

*perceived organizational support*, dan *leader-member exchange* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasional. Berdasarkan hasil tersebut perusahaan perlu memperhatikan aspek-aspek yang dapat meningkatkan komitmen organisasional, berdasarkan hasil yang diperoleh komitmen organisasional di PT Macanan Jaya Cemerlang berada pada kategori sedang sehingga perlu untuk ditingkatkan.

Hal pertama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu meningkatkan *internal service quality*, berdasarkan hasil yang diperoleh berada pada kategori sedang sehingga perlu untuk ditingkatkan dengan memperbaiki melalui indikator seperti kurangnya kesadaran karyawan memberikan perhatian secara individual kepada sesama karyawan dan kurangnya karyawan mendapat pengakuan dari karyawan lain saat memberikan pelayanan yang baik. Hal ini dapat ditingkatkan dengan cara memberikan pengarahan, membuat lingkungan kerja tidak kaku dan mempromosikan kerjasama yang bertujuan untuk membantu karyawan agar bisa peduli dengan sesama karyawan dan bisa menghargai layanan yang diberikan sesama karyawan. Dengan demikian karyawan akan mendapat dukungan emosional dan dapat meningkatkan komitmennya terhadap perusahaan.

Hasil *perceived organizational support* berada pada kategori sedang sehingga perlu untuk ditingkatkan dengan memperbaiki melalui indikator *perceived organizational support* seperti masih kurangnya perusahaan memberikan penghargaan kepada karyawan. Hal ini dapat ditingkatkan dengan

cara perusahaan memberikan dukungan kepada karyawan, menghargai kontribusi karyawan dan memberikan penghargaan atas pencapaian karyawan, sehingga karyawan merasa senang karena karyawan merasa diperhatikan oleh perusahaan. Perusahaan juga perlu meningkatkan *leader-member exchange* karena berada pada kategori sedang. Dengan memperbaiki melalui indikator *leader-member exchange* seperti kurangnya kedekatan pemimpin dengan anggota, kurangnya kepedulian pemimpin dengan bawahan saat mendapat masalah, kurangnya kerja sama antara atasan dan bawahan, dan kurangnya kesediaan bawahan menjalankan tugas untuk atasan diluar tanggung jawabnya. Hal ini dapat ditingkatkan dengan cara perusahaan harus membuka jalur komunikasi yang mudah diakses antara bawahan dan atasan. Dengan demikian akan membuat bawahan merasa dekat dengan atasannya, dan bawahan dapat bekerja sama dengan baik bersama atasan.

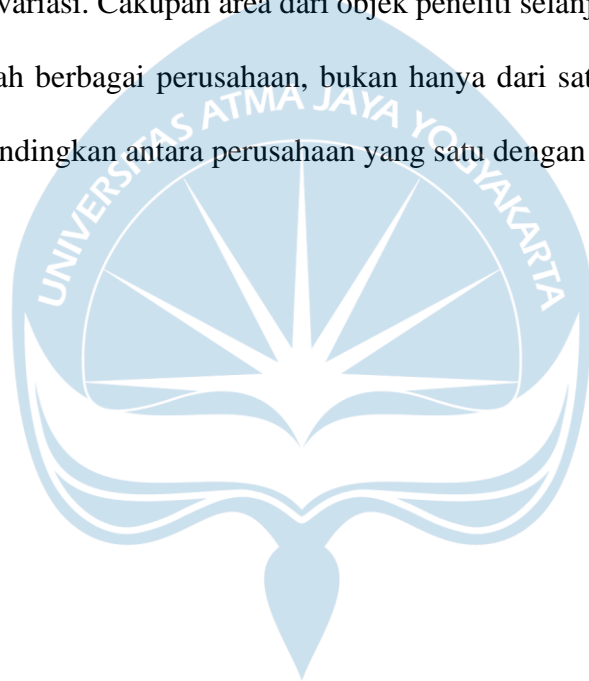
### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini tentunya memiliki keterbatasan, karena oleh itu berikut adalah batasan penelitian tersebut:

1. Responden penelitian ini kurang bervariasi karena sampel pada penelitian ini hanya pada karyawan produksi PT Macanan Jaya Cemerlang Klaten.
2. Cakupan objek penelitian kurang luas, penelitian masih mencakup pada karyawan produksi PT Macanan Jaya Cemerlang.

#### 5.4 Saran Bagi Penelitian

Berdasarkan keterbatasan penelitian yang ada, maka peneliti dapat memberikan saran yang diharapkan dapat bermanfaat untuk peneliti selanjutnya. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan untuk menambah jumlah sampel dan populasi yang bukan hanya dari karyawan produksi saja, sehingga hasil yang didapatkan dapat menjelaskan keadaan secara umum dan luas agar lebih bervariasi. Cakupan area dari objek peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah berbagai perusahaan, bukan hanya dari satu perusahaan saja agar bisa dibandingkan antara perusahaan yang satu dengan perusahaan yang lain.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, S. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan Internal Dan Disiplin Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Dan Kinerja Karyawan Kantor Pelayanan Dan Perbendaharaan Negara (Kppn) Kabupaten Jember, Bondowoso, Dan Banyuwangi*.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bae, S. (2021). Evaluating hospitality employees' various relationships and the effects on organizational commitment. *International Hospitality Review, ahead-of-print*(ahead-of-print). <https://doi.org/10.1108/ihr-01-2021-0005>
- Bakri, S., & FurwantiAlwie, A. (2014). Pengaruh Internal Service Quality Terhadap Kepuasan Karyawan Padapt. Bank Riau Kepri. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, 6(3).
- Bauer, T. N., & Erdogan, B. (2015). Leader–Member Exchange (LMX) Theory. In *Oxford Handbooks Online*. Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199326174.013.2>
- Bayu Wibowo, R. (2017). Internal Service Quality Pada Sma Di Kecamatan Rongkop Dan Karangmojo Kabupaten Gunungkidul. *Jurnal Ideguru*, 2(1), 73.
- Fahmi, I. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, H. M. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Revisi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Heriyadi. (2021). Dampak Leader-Member Exchange Terhadap Organisasi. *Civil Service*, 15(1).
- Jeng, D. J.-F., & Kuo, S. F.-W. (2012). Internal service quality within the different Chinese subcultures: a comparison between Taiwan, China, and Singapore. *Service Business*, 6(4), 1–34. <https://doi.org/10.1007/s11628-012-0154-x>
- Kasmir. (2016). *Manajemen sumber daya manusia (teori dan praktik)*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Khusnah, H. (2016). Pengaruh Perceived Organizational Support (Pos) Dan Komitmen Organisasi Terhadap Job Performance Akuntan Manajemen Pada Perusahaan-Perusahaan Di Kota Surabaya. Retrieved from

<http://repository.unusa.ac.id/2901/1/Pengaruh%20Perceived%20Organizational%20Support%20%28Pos%29%20Dan%20Komitmen%20Organisasi%20Terhadap%20Job%20Performance%20Akuntan%20Manajemen%20Pada%20Perusahaan-Perusahaan%20Di%20Kota%20Surabaya.pdf>

- Krishnan, J., & Mary, V. S. (2012). Perceived Organisational Support – An Overview on Its Antecedents and Consequences. *International Journal of Multidisciplinary Research*, 2(4), 13. Retrieved from [http://zenithresearch.org.in/images/stories/pdf/2012/April/ZIJMR/1\\_ZIJMR\\_APRIL12\\_VOL2\\_ISSUE4.pdf](http://zenithresearch.org.in/images/stories/pdf/2012/April/ZIJMR/1_ZIJMR_APRIL12_VOL2_ISSUE4.pdf)
- Kuncoro, M. (2013). *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Laisa, A. (2017, March 6). Apa yang dimaksud dengan Keunggulan Kompetitif (Competitive Advantage) atau Keunggulan Bersaing? Retrieved November 15, 2022, from Dictio Community website: <https://www.dictio.id/t/apa-yang-dimaksud-dengan-keunggulan-kompetitif-competitive-advantage-atau-keunggulan-bersaing/6983>
- Marwansyah. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Northouse, P. G. (2013). *Kepemimpinan: Teori dan Praktik* (6th ed.). Jakarta: PT.Indeks.
- Novita, N., Sunuharjo, B., & Ruhana, I. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Oorganisasional Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Jatim Selatan, Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 34(1), 38–46. Retrieved from <https://www.neliti.com/publications/86855/pengaruh-kepuasan-kerja-dan-komitmen-organisasional-terhadap-kinerja-karyawan-st>
- Nur'Aini, S. (2012). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Pelayanan Melalui Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan Pt Telkom Area Jember. *Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Jember*.
- Nurandini, A., & Lataruva, E. (2014). Analisis Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Pegawai Perum Perumnas Jakarta). *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi*.
- Nusantara, B. K. (2015). Pengaruh Leader Member Exchange Dan Budaya Organisasi Terhadap Loyalitas Karyawan. Retrieved from [http://eprints.uny.ac.id/29164/1/BillyKharismaNusantara\\_11408144025.p%20df](http://eprints.uny.ac.id/29164/1/BillyKharismaNusantara_11408144025.p%20df).

- Pasaribu, A. C., Fadli, M., Putra, T. A. K., Khairani, A., & Tasukawa, B. (2015). Makalah Metodologi Penelitian Cross Sectional. *Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*.
- Priansa. (2016). *Manajemen Perkantoran (Efektif, Efisien dan Profesional)* (1st ed.). Bandung: Alfabeta.
- Rangga Dwi Pratama, F., Sang, A., & Noviarini, T. (2022). Pengaruh Internal Service Quality Terhadap Job Performance Melalui Job Satisfaction Dan Commitment Di Pt. Xyz. *Al-Misbah*, 3(1).
- Riadi, M. (2017, October 24). Dimensi, Faktor dan Membangun Komitmen Organisasi. Retrieved November 24, 2022, from KAJIANPUSTAKA.COM website: <https://www.kajianpustaka.com/2017/10/dimensi-faktor-dan-membangun-komitmen-organisasi.html>
- Robbins, S. P., & Judge, T. (2013). *Organizational Behavior*. Pearson.
- Sedarmayanti. (2018). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, dan Produktivitas Kerja* (2nd ed.). Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif* (1st ed.). Bandung: Alfabeta.
- Wahyuni, D. (2015). *Pengaruh Leader Member-Exchange Dan Pemberdayaan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Organisational Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Mulia Toserba Bantul)*. Retrieved from <https://etd.ummy.ac.id/id/eprint/20408/10/Naskah%20Publikasi.pdf>
- Wang, H., Ma, B., Liu, X., & Liu, S. (2014). Job Security and Work Outcomes in China: Perceived Organizational Support as Mediator. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 42(7). <https://doi.org/10.2224/sbp.2014.42.7.1069>
- Kamila, R., & Arwiyah, M. Y. (2019). Pengaruh Leader Member Exchange (Lmx) Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Organisasi (Studi Pada Pegawai Kecamatan Semen Kabupaten Kediri). *E-Proceeding of Management*, 6(1).

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Kuesioner

Kepada responden yang terhormat,

Perkenalkan saya Denny Surya Batara, mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Saat ini sedang melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi, yang berjudul “Pengaruh *Internal Service Quality, Perceived Organizational Support, Dan Leader-Member Exchange Terhadap Komitmen Organisasional Pada Pt Macanan Jaya Cemerlang*”. Anda dipilih menjadi responden karena penelitian ini membutuhkan informasi dari anda sebagai karyawan PT Macanan Jaya Cemerlang.

Saya akan menjamin kerahasiaan identitas dan jawaban yang telah anda berikan dan menjamin data yang didapatkan akan digunakan hanya untuk kepentingan penelitian yang akan dilakukan. Saya mengucapkan terima kasih atas ketersediaan anda untuk mengisi kuesioner ini.

Hormat Saya,

Denny Surya Batara



## Bagian I

### Pentunjuk Pengisian

- 1) Pilihlah salah satu jawaban yang sesuai dengan kondisi anda dengan cara memberi tanda silang (X) atau centang (√) pada jawaban anda.
- 2) Pastikan anda telah menjawab semua pernyataan yang ada di bawah ini:

#### 1. Jenis Kelamin

- a) Laki-laki
- b) Perempuan

#### 2. Usia

- a) < 20 Tahun
- b) 21 – 30 Tahun
- c) 31 – 40 Tahun
- d) 41 – 50 Tahun
- e) 51 – 60 Tahun

#### 3. Tingkat Pendidikan

- a) < SMA
- b) SMA/Sederajat
- c) Perguruan Tinggi



#### 4. Masa Kerja

- a) < 5 Tahun
- b) 5 – 10 Tahun
- c) 11 – 15 Tahun
- d) 16 – 20 Tahun
- e) > 20 Tahun

### **Bagian II**

Penelitian ini menggunakan skala likert 5. Anda diminta untuk memilih sesuai dengan pendapat anda dengan ketentuan:

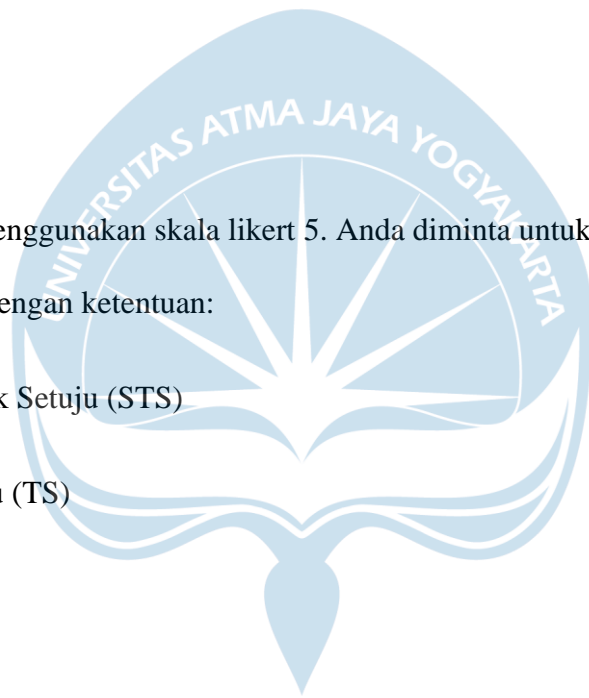
1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)



*Internal Service Quality*

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya melakukan layanan yang dibutuhkan oleh atasan, rekan kerja, atau bawahan pada saat pertama kali					
2.	Ketika saya berjanji kepada seorang karyawan bahwa saya akan melakukan sesuatu pada waktu tertentu, saya melakukannya					
3.	Ketika seorang karyawan memiliki masalah, saya memberikan perhatian secara individual					
4.	Unit kerja saya memberikan layanan yang bermanfaat kepada unit kerja lain/karyawan lain					
5.	Unit kerja saya menepati janji saat memberikan layanan kepada unit kerja lain/karyawan lain					
6.	Unit kerja lain dalam perusahaan selalu memberikan layanan kepada saya dan karyawan lain di unit kerja saya					
7.	Saya menerima pengakuan ketika saya memberikan pelayanan yang baik					
8.	Atasan saya selalu siap sedia saat dibutuhkan					

*Perceived organizational support*

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Perusahaan menghargai kontribusi saya terhadap kesejahteraannya					

2.	Perusahaan bersedia memberikan bantuan ketika saya mendapat masalah					
3.	Perusahaan peduli terhadap pendapat saya					
4.	Atasan mau bertanggung jawab atas kesalahan yang saya lakukan					
5.	Saya mendapat penghargaan atas pencapaian yang didapat					
6.	Saya memiliki rekan kerja yang suportif					

*Leader-member exchange*

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Atasan saya adalah tipe orang yang ingin dijadikan teman					
2.	Atasan saya sangat menyenangkan untuk diajak bekerja sama					
3.	Atasan saya akan melindungi saya dari atasan yang lebih tinggi mengenai masalah yang sedang saya hadapi					
4.	Atasan saya akan membela saya di depan orang lain jika saya mengakui kesalahan saya					
5.	Saya bersedia melakukan pekerjaan untuk atasan saya meskipun pekerjaan tersebut bukan tanggung jawab saya					
6.	Saya bersedia untuk melakukan pekerjaan tambahan diluar tanggung jawab saya untuk kepentingan kelompok kerja saya					

7.	Saya mengagumi kemampuan profesional atasan saya					
8.	Saya terkesan terhadap pengetahuan yang dimiliki atasan saya dalam menyelesaikan pekerjaannya					

### Komitmen organisasional

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya merasa nyaman didalam perusahaan					
2.	Saya merasa bangga menjadi bagian perusahaan					
3.	Perusahaan ini memiliki arti yang sangat penting bagi saya					
4.	Saya akan sangat senang menghabiskan sisa karir saya dengan perusahaan ini					
5.	Saya memiliki rasa suka duka terhadap perusahaan					

## Lampiran 2 Jawaban Responden

	Jenis Kelamin	Usia	Tingkat Pendidikan	Masa Kerja
1	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
2	Laki-laki	31 - 40 Tahun	SMA/Sederajat	16 - 20 Tahun
3	Perempuan	41 - 50 Tahun	SMA/Sederajat	5 - 10 Tahun
4	Laki-laki	31 - 40 Tahun	< SMA	5 - 10 Tahun
5	Laki-laki	41 - 50 Tahun	SMA/Sederajat	5 - 10 Tahun
6	Laki-laki	31 - 40 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
7	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
8	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
9	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
10	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	5 - 10 Tahun
11	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	5 - 10 Tahun
12	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	5 - 10 Tahun
13	Laki-laki	31 - 40 Tahun	Perguruan Tinggi	11 - 15 Tahun
14	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	5 - 10 Tahun
15	Laki-laki	20 - 30 Tahun	Perguruan Tinggi	11 - 15 Tahun
16	Perempuan	31 - 40 Tahun	Perguruan Tinggi	11 - 15 Tahun
17	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
18	Perempuan	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
19	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
20	Perempuan	20 - 30 Tahun	Perguruan Tinggi	11 - 15 Tahun
21	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	5 - 10 Tahun
22	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
23	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	16 - 20 Tahun
24	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	5 - 10 Tahun
25	Perempuan	31 - 40 Tahun	Perguruan Tinggi	11 - 15 Tahun
26	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
27	Laki-laki	31 - 40 Tahun	SMA/Sederajat	11 - 15 Tahun
28	Laki-laki	31 - 40 Tahun	SMA/Sederajat	5 - 10 Tahun

29	Laki-laki	31 - 40 Tahun	SMA/Sederajat	5 - 10 Tahun
30	Laki-laki	31 - 40 Tahun	SMA/Sederajat	5 - 10 Tahun
31	Laki-laki	31 - 40 Tahun	SMA/Sederajat	5 - 10 Tahun
32	Laki-laki	31 - 40 Tahun	SMA/Sederajat	5 - 10 Tahun
33	Laki-laki	31 - 40 Tahun	SMA/Sederajat	11 - 15 Tahun
34	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	16 - 20 Tahun
35	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	5 - 10 Tahun
36	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	5 - 10 Tahun
37	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	5 - 10 Tahun
38	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	11 - 15 Tahun
39	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	11 - 15 Tahun
40	Laki-laki	31 - 40 Tahun	SMA/Sederajat	11 - 15 Tahun
41	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	5 - 10 Tahun
42	Perempuan	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	5 - 10 Tahun
43	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	11 - 15 Tahun
44	Perempuan	31 - 40 Tahun	SMA/Sederajat	11 - 15 Tahun
45	Laki-laki	31 - 40 Tahun	SMA/Sederajat	5 - 10 Tahun
46	Perempuan	31 - 40 Tahun	Perguruan Tinggi	< 5 Tahun
47	Perempuan	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
48	Perempuan	31 - 40 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
49	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
50	Perempuan	31 - 40 Tahun	Perguruan Tinggi	16 - 20 Tahun
51	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
52	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
53	Laki-laki	31 - 40 Tahun	< SMA	< 5 Tahun
54	Perempuan	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	5 - 10 Tahun
55	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
56	Laki-laki	41 - 50 Tahun	Perguruan Tinggi	16 - 20 Tahun
57	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
58	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	5 - 10 Tahun
59	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
60	Laki-laki	31 - 40 Tahun	SMA/Sederajat	5 - 10 Tahun
61	Perempuan	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	5 - 10 Tahun
62	Perempuan	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun

63	Laki-laki	31 - 40 Tahun	SMA/Sederajat	5 - 10 Tahun
64	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
65	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
66	Laki-laki	31 - 40 Tahun	SMA/Sederajat	5 - 10 Tahun
67	Perempuan	31 - 40 Tahun	SMA/Sederajat	16 - 20 Tahun
68	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	5 - 10 Tahun
69	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
70	Perempuan	31 - 40 Tahun	SMA/Sederajat	5 - 10 Tahun
71	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
72	Laki-laki	31 - 40 Tahun	SMA/Sederajat	11 - 15 Tahun
73	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
74	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
75	Perempuan	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
76	Laki-laki	31 - 40 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
77	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	5 - 10 Tahun
78	Laki-laki	41 - 50 Tahun	Perguruan Tinggi	16 - 20 Tahun
79	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
80	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
81	Laki-laki	31 - 40 Tahun	SMA/Sederajat	5 - 10 Tahun
82	Laki-laki	31 - 40 Tahun	SMA/Sederajat	5 - 10 Tahun
83	Laki-laki	31 - 40 Tahun	SMA/Sederajat	5 - 10 Tahun
84	Perempuan	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
85	Laki-laki	31 - 40 Tahun	SMA/Sederajat	5 - 10 Tahun
86	Laki-laki	31 - 40 Tahun	SMA/Sederajat	5 - 10 Tahun
87	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
88	Laki-laki	31 - 40 Tahun	SMA/Sederajat	5 - 10 Tahun
89	Perempuan	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	5 - 10 Tahun
90	Laki-laki	41 - 50 Tahun	SMA/Sederajat	16 - 20 Tahun
91	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
92	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
93	Perempuan	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
94	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
95	Laki-laki	31 - 40 Tahun	SMA/Sederajat	5 - 10 Tahun
96	Laki-laki	31 - 40 Tahun	SMA/Sederajat	11 - 15 Tahun
97	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun



98	Perempuan	31 - 40 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
99	Laki-laki	31 - 40 Tahun	SMA/Sederajat	5 - 10 Tahun
100	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
101	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
102	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
103	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
104	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
105	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
106	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
107	Laki-laki	31 - 40 Tahun	SMA/Sederajat	5 - 10 Tahun
108	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	5 - 10 Tahun
109	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
110	Laki-laki	20 - 30 Tahun	< SMA	< 5 Tahun
111	Laki-laki	31 - 40 Tahun	Perguruan Tinggi	< 5 Tahun
112	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
113	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
114	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
115	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
116	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
117	Laki-laki	31 - 40 Tahun	Perguruan Tinggi	5 - 10 Tahun
118	Laki-laki	41 - 50 Tahun	Perguruan Tinggi	5 - 10 Tahun
119	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
120	Laki-laki	31 - 40 Tahun	SMA/Sederajat	5 - 10 Tahun
121	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
122	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
123	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
124	Laki-laki	20 - 30 Tahun	Perguruan Tinggi	5 - 10 Tahun
125	Laki-laki	31 - 40 Tahun	SMA/Sederajat	11 - 15 Tahun
126	Laki-laki	41 - 50 Tahun	Perguruan Tinggi	16 - 20 Tahun
127	Perempuan	20 - 30 Tahun	Perguruan Tinggi	< 5 Tahun
128	Laki-laki	31 - 40 Tahun	SMA/Sederajat	5 - 10 Tahun
129	Laki-laki	41 - 50 Tahun	SMA/Sederajat	11 - 15 Tahun

130	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	5 - 10 Tahun
131	Laki-laki	20 - 30 Tahun	Perguruan Tinggi	5 - 10 Tahun
132	Laki-laki	20 - 30 Tahun	Perguruan Tinggi	5 - 10 Tahun
133	Perempuan	31 - 40 Tahun	Perguruan Tinggi	11 - 15 Tahun
134	Laki-laki	41 - 50 Tahun	SMA/Sederajat	16 - 20 Tahun
135	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	5 - 10 Tahun
136	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
137	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	< 5 Tahun
138	Laki-laki	20 - 30 Tahun	SMA/Sederajat	5 - 10 Tahun

	X1	X1	X1	X1	X1	X1	X1	X1	Tot	X2	X2	X2	X2	X2	Tot	
	.1	.2	.3	.4	.5	.6	.7	.8	al	.1	.2	.3	.4	.5	.6	al
1	5	5	5	5	5	3	4	5	37	5	5	5	5	5	5	30
2	5	5	5	5	5	5	4	5	39	5	5	5	5	5	5	30
3	3	3	4	4	4	3	3	4	28	4	3	4	3	3	3	20
4	3	3	3	3	3	2	3	2	22	3	2	3	3	3	3	17
5	3	3	3	3	3	4	1	3	23	2	1	1	2	2	2	10
6	2	2	1	2	2	3	1	2	15	3	2	3	2	2	2	14
7	2	2	2	1	1	2	1	2	13	4	2	3	3	3	3	18
8	3	3	3	3	3	4	3	3	25	3	2	3	3	2	2	15
9	1	2	2	2	2	3	1	1	14	1	3	2	1	1	1	9
10	3	3	1	2	2	3	2	3	19	3	2	3	3	2	2	15
11	1	1	1	2	2	3	1	2	13	2	1	1	1	2	2	9
12	2	3	2	4	4	5	3	3	26	5	4	4	4	3	3	23
13	2	2	1	2	2	3	1	2	15	3	2	2	2	2	2	13

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

39	4	3	2	5	4	5	3	4	30	4	3	4	4	3	3	21
40	3	2	1	3	3	4	2	3	21	4	3	3	2	2	2	16
41	1	1	1	1	1	2	1	1	9	2	1	1	2	1	1	8
42	3	2	1	3	3	4	1	3	20	4	3	4	3	3	3	20
43	3	4	3	4	4	5	3	4	30	5	4	4	4	4	4	25
44	3	3	2	3	3	4	2	3	23	5	4	4	3	4	4	24
45	3	3	2	4	4	5	2	3	26	5	4	3	3	3	3	21
46	2	3	1	2	2	3	1	3	17	3	2	3	2	2	2	14
47	2	2	1	2	2	4	1	2	16	4	3	3	2	3	3	18
48	2	3	1	2	2	3	2	3	18	3	2	2	3	3	3	16
49	2	3	1	3	3	4	2	3	21	2	1	3	3	3	3	15
50	4	3	2	3	3	3	3	3	24	5	4	3	3	4	4	23
51	1	1	1	2	2	3	1	2	13	2	1	1	2	2	2	10
52	4	4	2	3	3	3	1	2	22	3	2	4	4	2	2	17
53	4	4	2	3	3	4	1	3	24	4	3	3	3	3	3	19
54	5	5	4	4	4	5	3	4	34	5	5	5	4	4	4	27
55	3	4	3	4	4	4	3	3	28	5	4	3	4	3	3	22
56	3	5	4	4	4	4	3	4	31	5	5	3	4	4	4	25
57	3	4	3	4	4	4	2	4	28	5	4	3	4	4	4	24
58	3	4	3	2	2	4	4	4	26	4	3	4	4	3	3	21
59	4	4	3	3	3	5	3	3	28	3	2	3	4	3	3	18
60	4	4	3	4	4	4	2	2	27	4	3	3	3	3	3	19
61	5	5	4	3	3	5	2	3	30	2	1	5	4	5	5	22
62	4	5	3	4	4	4	2	2	28	4	3	3	4	4	4	22
63	4	4	3	3	3	4	3	4	28	4	3	4	4	4	4	23

64	2	2	2	2	2	5	1	2	18	3	2	4	3	3	3	18
65	3	3	2	3	3	4	2	3	23	4	3	4	4	3	3	21
66	5	3	2	3	3	4	1	3	24	3	2	4	3	3	3	18
67	3	5	4	5	5	5	2	3	32	5	4	4	3	3	3	22
68	3	3	2	2	2	4	2	3	21	5	4	4	3	3	3	22
69	3	2	2	4	3	2	2	3	21	4	3	3	3	2	2	17
70	3	4	3	3	3	4	2	3	25	4	2	3	3	3	3	18
71	2	4	3	2	2	4	1	2	20	4	3	2	2	2	2	15
72	2	5	4	4	4	5	3	4	31	5	4	3	4	4	4	24
73	3	3	3	4	4	4	2	3	26	4	3	3	4	4	4	22
74	3	3	2	3	3	4	2	2	22	5	4	5	4	3	3	24
75	4	5	4	4	4	5	3	3	32	5	4	5	5	5	5	29
76	3	3	2	2	2	4	1	4	21	4	3	3	4	3	3	20
77	3	4	2	5	5	2	3	2	26	5	5	5	4	5	5	29
78	4	3	2	2	2	4	1	2	20	4	3	4	4	4	4	23
79	3	3	2	4	4	5	4	4	29	5	4	4	4	4	4	25
80	3	3	3	3	3	3	1	2	21	3	2	3	3	3	3	17
81	3	3	2	3	3	4	2	3	23	5	4	3	3	3	3	21
82	5	3	2	5	5	5	4	4	33	5	5	4	4	4	4	26
83	3	5	4	2	2	3	3	3	25	4	3	3	3	4	4	21
84	3	3	2	3	3	4	2	3	23	5	4	4	4	4	4	25
85	5	5	4	4	4	5	4	5	36	5	4	4	5	4	4	26
86	3	3	2	2	2	4	1	4	21	5	5	3	3	2	2	20
87	4	5	4	5	5	2	4	3	32	5	5	5	5	4	4	28
88	3	3	3	2	2	3	2	2	20	5	3	3	3	2	2	18

89	3	3	2	4	4	5	3	3	27	5	4	3	4	3	3	22
90	2	3	2	3	3	4	2	3	22	4	1	3	1	2	2	13
91	2	3	2	3	3	5	3	2	23	2	3	1	3	2	2	13
92	3	3	3	3	3	3	1	2	21	4	3	3	3	2	2	17
93	4	2	3	3	3	5	3	4	27	4	3	3	3	2	2	17
94	3	3	2	3	2	3	2	4	22	4	2	3	2	3	3	17
95	4	4	3	4	4	4	2	4	29	4	3	4	3	3	3	20
96	4	4	3	4	4	5	3	4	31	4	4	4	4	3	3	22
97	3	3	2	3	3	3	2	3	22	4	3	3	3	2	2	17
98	3	3	3	4	4	3	3	3	26	5	4	4	4	3	3	23
99	2	1	1	3	3	2	1	1	14	3	3	2	3	2	2	15
100	2	3	1	3	3	4	3	3	22	4	2	3	2	4	4	19
101	3	3	2	4	4	3	2	3	24	3	4	3	4	1	1	16
102	2	2	3	5	5	5	3	4	29	5	2	4	3	3	3	20
103	4	5	3	4	4	4	3	2	29	5	4	4	4	3	3	23
104	4	3	3	4	4	3	3	3	27	5	3	4	3	4	4	23
105	2	2	3	2	2	2	1	2	16	2	2	2	2	1	1	10
106	3	3	2	3	3	5	3	4	26	3	2	2	2	3	3	15
107	4	4	3	3	3	5	3	3	28	4	4	3	4	2	2	19
108	4	2	1	4	4	5	4	4	28	3	3	2	3	4	4	19
109	2	2	1	4	4	3	2	2	20	4	2	3	2	3	3	17
110	5	5	4	5	5	5	4	5	38	5	5	5	5	5	5	30
111	5	5	3	5	5	5	3	4	35	5	5	5	4	4	4	27
112	5	4	4	3	3	5	4	5	33	5	5	5	5	5	5	30
113	5	4	4	4	4	5	4	5	35	5	4	4	4	5	5	27

114	4	3	2	3	3	4	3	3	25	5	4	4	4	4	4	25
115	5	5	3	4	4	5	4	5	35	5	4	5	5	5	5	29
116	4	3	3	3	3	5	3	4	28	5	4	4	4	4	4	25
117	5	5	4	5	5	5	4	5	38	5	5	5	5	5	5	30
118	4	5	4	4	4	5	4	5	35	5	5	4	5	4	4	27
119	2	3	1	3	3	4	2	3	21	4	1	3	1	2	2	13
120	2	3	2	3	3	5	3	2	23	2	3	1	3	2	2	13
121	3	4	3	2	2	4	1	2	21	4	3	3	3	2	2	17
122	4	2	3	3	3	5	3	4	27	4	3	3	3	2	2	17
123	3	3	2	3	3	4	3	4	25	4	2	3	2	3	3	17
124	4	3	3	4	4	4	2	4	28	4	4	3	3	3	3	20
125	4	4	3	4	4	5	3	4	31	4	4	4	4	3	3	22
126	3	2	1	3	3	4	2	3	21	4	3	3	3	2	2	17
127	3	3	3	4	4	3	3	3	26	5	4	4	4	3	3	23
128	2	1	1	3	3	2	2	3	17	3	3	2	3	2	2	15
129	2	3	1	3	3	3	1	2	18	4	2	3	2	3	3	17
130	3	3	2	4	4	4	2	2	24	3	4	3	4	1	1	16
131	4	3	1	2	2	3	1	3	19	5	2	3	2	3	3	18
132	4	4	3	4	4	4	3	2	28	5	4	4	4	3	3	23
133	4	3	3	4	4	5	4	4	31	5	3	4	3	4	4	23
134	2	2	3	2	2	2	1	2	16	2	2	2	2	1	1	10
135	3	3	2	3	3	3	1	4	22	3	2	2	2	3	3	15
136	4	4	3	5	5	5	3	3	32	4	4	3	4	2	2	19
137	4	2	1	4	5	5	3	4	28	3	3	2	3	4	4	19
138	1	1	1	1	1	3	2	4	14	4	2	1	1	3	3	14

	X3	X3	X3	X3	X3	X3	X3	X3	Tot	Y1	Y1	Y1	Y1	Y1	Tot
	.1	.2	.3	.4	.5	.6	.7	.8	al	.1	.2	.3	.4	.5	al
1	4	4	5	5	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	25
2	4	4	4	5	5	5	5	5	37	5	5	5	5	5	25
3	3	4	3	3	3	3	3	4	26	3	4	4	4	4	19
4	3	3	3	3	1	2	2	3	20	2	2	4	3	3	14
5	2	1	2	4	4	3	3	3	22	2	3	3	2	2	12
6	2	2	2	3	3	4	5	4	25	2	2	3	2	2	11
7	3	4	3	3	3	4	3	4	27	2	2	4	3	3	14
8	2	2	3	3	3	4	3	3	23	2	3	4	3	3	15
9	3	2	2	2	1	1	2	4	17	2	3	2	1	1	9
10	2	3	3	3	3	2	3	3	22	2	3	3	2	2	12
11	2	3	3	1	1	2	4	2	18	1	3	3	2	2	11
12	3	4	4	2	2	3	2	3	23	3	4	4	3	3	17
13	3	2	2	3	3	4	3	4	24	2	2	4	3	3	14
14	2	1	1	3	3	3	4	2	19	2	2	2	1	1	8
15	1	1	2	2	1	1	1	3	12	1	1	2	2	1	7
16	1	1	1	4	4	3	4	3	21	1	2	3	2	2	10
17	3	3	3	1	1	2	2	3	18	2	3	3	2	2	12
18	3	1	1	4	4	4	4	4	25	2	2	3	2	2	11
19	3	2	2	3	3	3	2	2	20	2	2	4	3	3	14
20	1	1	2	4	4	4	4	3	23	1	3	3	2	2	11
21	2	2	2	3	3	4	3	3	22	1	2	3	2	2	10



22	2	3	2	4	2	1	2	3	19	2	3	4	3	3	15
23	4	3	3	4	4	4	4	3	29	2	3	5	4	4	18
24	3	2	3	4	2	2	2	3	21	1	3	4	3	2	13
25	3	3	3	5	5	5	5	5	34	2	4	4	3	3	16
26	2	1	1	1	2	2	2	3	14	2	2	2	1	1	8
27	2	1	1	3	3	2	2	3	17	2	3	4	2	2	13
28	3	4	4	2	3	1	1	2	20	1	3	4	3	2	13
29	2	1	1	4	4	4	4	3	23	1	2	3	2	2	10
30	2	3	3	3	3	3	4	2	23	2	3	4	2	2	13
31	3	3	4	5	5	5	5	4	34	2	4	4	3	3	16
32	2	3	2	3	3	2	3	4	22	2	2	4	3	3	14
33	3	4	3	5	5	5	5	4	34	2	3	5	4	4	18
34	1	1	1	3	3	3	4	2	18	1	2	3	2	2	10
35	4	4	4	3	3	1	1	2	22	2	4	4	3	3	16
36	4	3	3	4	4	4	4	4	30	2	3	5	4	4	18
37	1	2	2	3	3	3	3	3	20	2	2	4	3	3	14
38	3	4	4	3	3	3	3	3	26	2	4	5	4	4	19
39	3	3	4	3	3	3	3	3	25	3	3	5	4	4	19
40	2	3	3	3	3	3	3	4	24	2	3	4	3	3	15
41	1	2	1	2	3	2	1	1	13	1	2	3	1	1	8
42	3	3	3	3	3	3	3	4	25	2	3	4	3	3	15
43	4	4	4	4	4	3	4	3	30	3	4	5	4	4	20
44	4	4	4	3	3	3	4	4	29	3	4	4	3	3	17
45	3	3	3	3	3	3	2	2	22	3	3	4	3	3	16
46	2	3	3	2	2	2	2	2	18	2	3	3	2	2	12

47	3	2	2	4	4	5	5	4	29	1	2	4	3	3	13
48	3	2	2	3	3	3	3	4	23	2	2	4	4	4	16
49	3	3	3	3	3	3	2	3	23	2	3	4	3	3	15
50	3	4	4	2	3	3	2	2	23	3	3	5	4	4	19
51	3	2	2	2	2	2	1	2	16	1	2	3	2	2	10
52	3	3	3	3	3	2	3	2	22	2	3	4	3	3	15
53	3	3	3	4	4	2	2	3	24	2	3	4	3	3	15
54	5	4	5	2	2	3	3	2	26	4	4	5	5	5	23
55	3	4	3	2	2	2	3	2	21	3	3	5	4	4	19
56	3	4	3	2	2	2	3	2	21	3	4	5	4	4	20
57	3	4	3	4	4	3	4	3	28	1	4	5	4	4	18
58	3	4	3	4	4	4	4	3	29	3	4	4	4	4	19
59	4	3	4	3	3	3	2	3	25	3	4	4	3	3	17
60	4	3	4	3	3	4	3	4	28	3	3	5	3	4	18
61	4	5	4	2	2	2	2	3	24	4	4	5	3	3	19
62	4	3	4	3	3	3	3	3	26	2	5	4	4	4	19
63	3	4	3	2	2	3	2	2	21	3	4	4	3	3	17
64	4	3	4	3	3	2	1	1	21	1	3	5	3	4	16
65	4	3	3	2	3	3	2	2	22	2	4	5	5	5	21
66	4	4	4	4	3	3	4	4	30	2	3	5	4	3	17
67	4	3	4	3	3	3	4	4	28	2	4	5	4	3	18
68	3	3	3	4	3	3	4	4	27	3	3	4	3	3	16
69	3	2	3	2	2	4	4	2	22	3	4	4	4	4	19
70	4	3	4	4	4	4	4	4	31	2	3	5	4	4	18
71	2	2	2	3	3	3	3	3	21	2	3	3	2	2	12

72	5	4	4	3	3	3	3	2	27	2	3	5	5	5	20
73	3	4	3	4	4	3	3	4	28	3	3	4	3	4	17
74	3	3	3	4	4	3	3	4	27	2	3	5	3	3	16
75	4	5	4	3	3	3	4	3	29	4	3	5	5	5	22
76	3	4	3	2	2	2	1	1	18	3	2	5	2	3	15
77	4	4	4	4	4	4	4	3	31	3	5	5	4	4	21
78	3	4	4	5	4	3	3	5	31	3	4	4	4	4	19
79	4	4	4	4	4	3	5	5	33	3	3	5	4	3	18
80	3	3	3	4	4	3	5	3	28	2	2	4	3	2	13
81	4	3	4	3	3	4	3	4	28	2	4	5	3	4	18
82	5	4	5	4	4	3	3	3	31	3	5	5	4	5	22
83	4	3	4	4	4	4	4	4	31	2	4	5	4	3	18
84	3	4	4	4	3	3	4	4	29	2	3	5	4	3	17
85	4	4	5	3	3	4	4	5	32	4	5	5	4	4	22
86	3	2	3	3	3	3	2	3	22	2	3	4	3	4	16
87	5	4	5	4	4	5	4	5	36	3	4	5	4	4	20
88	4	2	4	4	4	3	3	4	28	2	3	4	4	4	17
89	4	3	4	3	3	3	3	3	26	2	4	5	3	3	17
90	1	2	2	2	2	2	2	1	14	2	3	4	3	3	15
91	4	4	3	5	5	4	5	3	33	3	4	5	2	4	18
92	3	3	3	4	4	4	4	5	30	2	3	5	3	3	16
93	2	2	2	3	3	2	3	2	19	2	3	4	4	3	16
94	4	4	4	3	3	1	1	3	23	2	4	5	3	3	17
95	3	3	3	3	3	3	4	3	25	3	3	4	4	3	17
96	4	5	3	4	4	4	4	5	33	4	4	5	4	4	21

97	2	2	2	5	5	5	5	4	30	2	3	4	3	4	16
98	2	3	3	4	4	4	4	4	28	3	4	5	4	4	20
99	1	2	2	4	4	4	4	4	25	2	2	3	2	2	11
100	4	4	3	3	4	5	4	4	31	2	5	5	4	3	19
101	1	1	1	4	4	4	4	4	23	2	3	4	3	3	15
102	2	3	3	4	4	5	3	5	29	4	3	5	4	4	20
103	2	3	3	4	4	4	4	4	28	3	5	5	4	5	22
104	4	5	4	5	5	5	5	5	38	3	5	5	5	4	22
105	2	2	2	2	1	1	2	2	14	1	3	3	3	2	12
106	3	3	3	3	2	2	3	3	22	2	4	3	2	3	14
107	3	2	4	5	2	4	4	4	28	3	4	5	4	5	21
108	5	4	4	2	4	1	2	3	25	1	5	5	5	4	20
109	2	2	2	3	2	3	3	4	21	3	2	3	4	3	15
110	5	5	5	3	3	3	3	4	31	4	5	5	5	5	24
111	4	4	4	3	3	3	4	3	28	3	4	5	4	4	20
112	4	4	4	3	3	3	3	4	28	4	5	5	5	5	24
113	5	4	5	4	4	4	4	4	34	4	5	5	5	5	24
114	4	4	4	2	2	3	2	3	24	3	4	5	4	4	20
115	4	5	5	3	3	3	2	3	28	4	5	5	5	4	23
116	4	4	3	3	3	3	3	2	25	3	3	5	4	4	19
117	5	5	5	4	4	4	4	3	34	4	5	5	5	5	24
118	4	4	4	2	2	2	3	3	24	4	4	5	5	5	23
119	1	2	2	4	4	2	2	2	19	2	3	4	3	3	15
120	4	4	3	4	4	4	4	3	30	3	4	5	2	4	18
121	3	3	3	4	4	4	5	4	30	2	3	5	3	3	16

122	2	2	2	4	4	2	2	2	20	2	3	4	4	3	16
123	3	3	3	3	3	4	3	4	26	2	4	5	3	3	17
124	3	4	3	4	4	3	3	4	28	3	3	4	4	3	17
125	4	5	3	3	3	3	3	3	27	4	4	5	4	4	21
126	2	2	2	5	5	5	4	4	29	2	3	4	3	4	16
127	2	3	3	4	4	4	5	4	29	3	4	5	4	4	20
128	1	2	2	4	4	4	5	5	27	2	2	4	4	2	14
129	4	3	3	3	3	3	4	4	27	2	3	5	2	2	14
130	1	1	1	3	3	3	2	2	16	2	3	4	3	3	15
131	2	3	3	4	4	4	4	3	27	1	3	5	4	4	17
132	2	3	3	3	3	3	3	3	23	3	5	5	4	4	21
133	3	5	5	3	3	3	3	4	29	3	5	5	5	3	21
134	3	3	2	1	1	2	2	2	16	1	3	3	3	2	12
135	3	3	3	3	3	3	2	3	23	2	4	3	3	4	16
136	3	2	4	4	4	4	2	2	25	3	4	5	4	5	21
137	4	5	4	3	3	3	3	4	29	1	5	5	5	4	20
138	3	3	3	2	2	2	1	2	18	3	2	3	4	3	15

**Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas**

**Skala *Internal service quality***

Correlations										
		X1.	X1.	X1.	X1.	X1.	X1.	X1.	X1.	XTOT
		1	2	3	4	5	6	7	8	AL
X1.1	Pearson	1	.685	.614	.561	.563	.476	.547	.625	.804**
	Correlation		**	**	**	**	**	**	**	
	Sig. (2-tailed)		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138
X1.2	Pearson	.685	1	.753	.539	.535	.444	.487	.471	.780**
	Correlation	**		**	**	**	**	**	**	
	Sig. (2-tailed)	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138
X1.3	Pearson	.614	.753	1	.509	.506	.357	.512	.498	.751**
	Correlation	**	**		**	**	**	**	**	



X1.7	Pearson Correlation	.547**	.487**	.512**	.623**	.634**	.505**	1	.647**	.782**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138
X1.8	Pearson Correlation	.625**	.471**	.498**	.564**	.552**	.592**	.647**	1	.782**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138
XTOTAL	Pearson Correlation	.804**	.780**	.751**	.850**	.851**	.715**	.782**	.782**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).										





X2.3	Pearson	.720	.656	1	.749	.676**	.676**	.872**
	Correlati on	**	**		**			
	Sig. (2- tailed)	0,00 0	0,00 0		0,00 0	0,000	0,000	0,000
	N	138	138	138	138	138	138	138
X2.4	Pearson	.608	.764	.749	1	.655**	.655**	.864**
	Correlati on	**	**	**				
	Sig. (2- tailed)	0,00 0	0,00 0	0,00 0	0,00 0	0,000	0,000	0,000
	N	138	138	138	138	138	138	138
X2.5	Pearson	.612	.528	.676	.655	1	1.000	.865**
	Correlati on	**	**	**	**		**	
	Sig. (2- tailed)	0,00 0	0,00 0	0,00 0	0,00 0		0,000	0,000
	N	138	138	138	138	138	138	138
X2.6	Pearson	.612	.528	.676	.655	1.000	1	.865**
	Correlati on	**	**	**	**	**		

	Sig. (2-tailed)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,000		0,000
	N	138	138	138	138	138	138	138
X2TOT AL	Pearson Correlation	.842**	.832**	.872**	.864**	.865**	.865**	1
	Sig. (2-tailed)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,000	0,000	
	N	138	138	138	138	138	138	138
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,927	6

### **Skala *Leader-member exchange***

<b>Correlations</b>									
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	X3TOT AL
	1	2	3	4	5	6	7	8	AL

X3.1	Pearson	1	.705	.785	0,04	0,10	0,10	0,06	.184	.578**
	Correlation		**	**	0	0	9	8	*	
	Sig. (2-tailed)		0,00	0,00	0,64	0,24	0,20	0,42	0,03	0,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138
X3.2	Pearson	.705	1	.777	0,01	0,08	0,04	0,07	.175	.556**
	Correlation	**		**	2	1	0	2	*	
	Sig. (2-tailed)	0,00		0,00	0,89	0,34	0,64	0,40	0,04	0,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138
X3.3	Pearson	.785	.777	1	0,09	0,09	0,12	0,07	.222	.610**
	Correlation	**	**		1	6	4	2	**	
	Sig. (2-tailed)	0,00	0,00		0,28	0,26	0,14	0,40	0,00	0,000
	N	138	138	138	138	138	138	138	138	138
X3.4	Pearson	0,04	0,01	0,09	1	.836	.639	.635	.571	.702**
	Correlation	0	2	1		**	**	**	**	



X3.8	Pearson	.184	.175	.222	.571	.475	.582	.596	1	.709**
	Correlation	*	*	**	**	**	**	**		
	Sig. (2-tailed)	0,031	0,040	0,009	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
N		138	138	138	138	138	138	138	138	138
X3TOTAL	Pearson	.578	.556	.610	.702	.715	.730	.711	.709	1
	Correlation	**	**	**	**	**	**	**	**	
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
N		138	138	138	138	138	138	138	138	138
**. 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
0,816	8

### Skala Komitmen organisasional

Correlations							
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	YTOTAL
Y1.1	Pearson Correlation	1	.522**	.478**	.536**	.612**	.749**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	138	138	138	138	138	138
Y1.2	Pearson Correlation	.522**	1	.593**	.597**	.634**	.800**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	138	138	138	138	138	138
Y1.3	Pearson Correlation	.478**	.593**	1	.715**	.759**	.840**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	138	138	138	138	138	138
Y1.4	Pearson Correlation	.536**	.597**	.715**	1	.809**	.879**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	138	138	138	138	138	138

Y1.5	Pearson Correlation	.612**	.634**	.759**	.809**	1	.916**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	138	138	138	138	138	138
YTOTAL	Pearson Correlation	.749**	.800**	.840**	.879**	.916**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	138	138	138	138	138	138
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,893	5



### Lampiran 4 Regresi Berganda

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.934 <sup>a</sup>	0,873	0,870	1,404
a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2				

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1816,187	3	605,396	307,030	.000 <sup>b</sup>
	Residual	264,218	134	1,972		
	Total	2080,406	137			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2						

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardize	t	Sig.
		B	Std. Error	d Coefficients Beta		
1	(Constant)	1,865	0,596		3,129	0,002
	X1	0,313	0,034	0,526	9,172	0,000
	X2	0,240	0,045	0,336	5,395	0,000
	X3	0,113	0,030	0,154	3,763	0,000
a. Dependent Variable: Y						