

BAB V

PENUTUP

Pada akhir penulisan skripsi ini, penulis akan mengambil kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Tahap selanjutnya, penulis membuat implikasi manajerial yang dilanjutkan dengan perumusan saran dan pemaparan keterbatasan penelitian.

5.1. Kesimpulan

1. Persepsi lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan komunikasi. Artinya, semakin baik lingkungan kerja yang ada di Kantor Pusat PT Bank Jago Tbk secara nyata akan meningkatkan kepuasan komunikasi.
2. Persepsi lingkungan kerja memiliki pengaruh yang signifikan dan negatif terhadap keinginan untuk keluar. Artinya, semakin baik lingkungan kerja yang ada di Kantor Pusat PT Bank Jago Tbk secara nyata akan menurunkan keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi.
3. Kepuasan komunikasi memiliki pengaruh yang signifikan dan negatif terhadap keinginan untuk keluar. Artinya, semakin tinggi tingkat kepuasan karyawan dalam berkomunikasi dalam organisasi secara nyata akan menurunkan keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi.
4. Kepuasan komunikasi memediasi pengaruh persepsi lingkungan kerja terhadap keinginan untuk keluar. Artinya, keinginan karyawan untuk keluar

dari organisasi dapat diturunkan dengan lebih efektif saat karyawan memiliki kepuasan dalam berkomunikasi dari stimuli lingkungan kerja yang baik.

5.2. Implikasi Manajerial dan Saran

Hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa, niat karyawan untuk keluar dari organisasi secara nyata dipengaruhi oleh lingkungan kerja maupun kepuasan komunikasi. Secara implisit, kepuasan komunikasi memediasi pengaruh lingkungan kerja terhadap keinginan untuk keluar. Artinya, keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi dapat diturunkan melalui perbaikan lingkungan kerja yang salah satunya berkontribusi pada semakin tingginya tingkat kepuasan komunikasi dalam organisasi. Dampak lanjutan dari kepuasan komunikasi yang dirasakan akan membuat semakin rendahnya niat karyawan untuk keluar dari organisasi.

Berdasarkan implikasi manajerial di atas, penulis merumuskan saran yang didasari atas hasil penelitian sebagai berikut:

1. Kualitas lingkungan kerja terendah terdapat pada indikator "Organisasi memberikan kesempatan pengembangan karir/pejuang jenjang dengan baik". Berdasarkan hal tersebut maka penting bagi organisasi untuk secara kontinyu melakukan pengembangan karyawan dengan tujuan untuk mempersiapkan karyawan menempati jabatan yang lebih tinggi. Pengembangan karyawan dapat dilakukan melalui berbagai macam cara antara lain mengutus karyawan untuk tugas belajar, mengadakan pelatihan

teknis dan non teknis, memberikan pelatihan berkaitan dengan keterampilan kerja dan lain sebagainya. Pengembangan karier karyawan dapat dilakukan melalui program Officer Development Program (ODP) yaitu program pengembangan atau percepatan karier untuk menjaring kandidat terbaik calon pemimpin organisasi di masa depan. Sebagai contoh, pada departemen Whole Sale Funding Business, karyawan diberikan pelatihan mengenai keterampilan untuk mengumpulkan dana (dalam bentuk tabungan, deposito, surat hutang/obligasi) dan lain sebagainya. Pada departemen Treasury & Financial Institution, Business Development, Partnership Lending Business, Secure Lending & Supply Chain Business, karyawan di departemen ini diberikan pelatihan dan pengetahuan untuk memiliki kemampuan pengelolaan aset-liabilitas dari modal atau kas dengan melakukan investasi yang dianggap lebih menguntungkan bagi organisasi. Pada departemen Management & Governance, Credit Risk Management & Analytics, Anti Fraud Unit, Legal, Compliance Unit, Anti Money Loundring, Product & Credit Approval, Credit Service & Control, pengembangan karier dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan *Governance, Risk, dan Compliance* (GRC) yang memberikan tambahan pengetahuan tentang tata kelola, manajemen risiko serta kepatuhan). Pada departemen Consumer Business, Banking Performance Management, dan Merchant Business, pengembangan karier dilakukan dengan emmberikan pelatihan *Business Development Department* (BDD) dan Product, dengan tujuan agar karyawan dalam memiliki kemampuan untuk mengembangkan

bisnis dengan melalui pengembangan bisnis, pengembangan produk, dan manajemen hubungan bisnis dan perubahan lingkungan bisnis di masa depan. Pada departemen Digital Lending Value Management, Digital Banking Payment Enablement, dan Digital Banking Risk, pengembangan karier karyawan dilakukan dengan memberikan pembekalan pengetahuan dan keterampilan digital kepada karyawan. Pelatihan dan pengembangan karyawan pada tiga departemen tersebut dapat dilakukan dengan mendatangkan tenaga pengajar maupun mengirim karyawan untuk belajar di lembaga-lembaga riset dan teknologi digital.

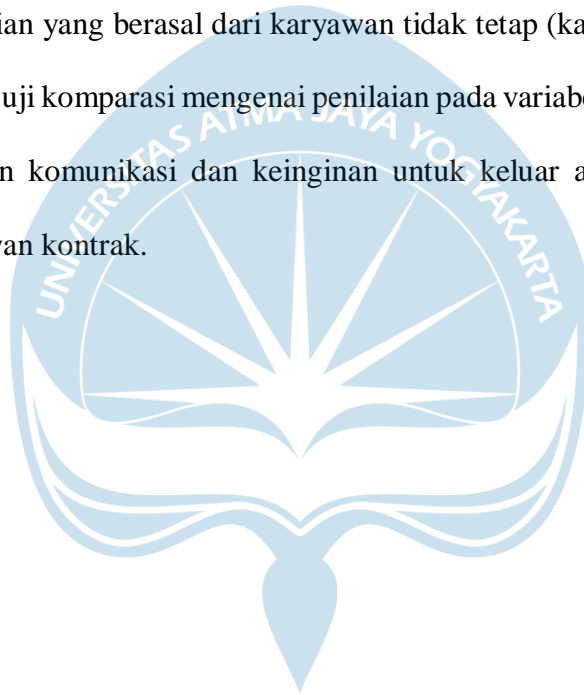
2. Kepuasan informasi terendah terdapat pada indikator “Saya menerima informasi tentang bagaimana penilaian organisasi pada diri saya”. Berdasarkan hal tersebut maka pihak manajemen harus dapat menyusun sebuah sistem penilaian yang baku dan transparan. Penilaian terhadap karyawan harus dipublikasikan dengan tujuan agar karyawan dapat melihat bahwa penilaian tersebut dilakukan dengan adil.

5.3. Keterbatasan dan Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini hanya menggunakan sampel karyawan tetap Kantor Pusat PT Bank Jago Tbk dan tidak melibatkan karyawan dengan status karyawan kontrak (karyawan tidak tetap). Perlu diperhatikan bahwa dalam sebuah organisasi pihak manajemen harus memberikan perhatian yang sama kepada karyawan dengan status kerja yang berbeda (tetap – kontrak). Hal ini berkaitan dengan peran karyawan untuk saling berkerja sama guna mendukung pencapaian tujuan organisasi yang

telah ditetapkan. Berdasarkan hal tersebut maka hasil penelitian ini belum mampu menggambarkan secara riil mengenai penilaian karyawan secara keseluruhan pada persepsi kualitas lingkungan kerja, kepuasan komunikasi serta niat karyawan untuk keluar dari organisasi (PT. Bank Jago Tbk).

Berdasarkan hal tersebut maka peneliti merumuskan saran untuk penelitian selanjutnya atau penelitian sejenis di masa yang akan datang dengan menambahkan sampel penelitian yang berasal dari karyawan tidak tetap (karyawan kontrak) serta menambahkan uji komparasi mengenai penilaian pada variabel persepsi lingkungan kerja, kepuasan komunikasi dan keinginan untuk keluar antara karyawan tetap dengan karyawan kontrak.



DAFTAR PUSTAKA

- Aamodt, M.G. (2004). *Applied Industrial/Organizational Psychology*. Wardsworth/Thomson: USA
- Abdien, M.K., (2019). Impact of Communication Satisfaction and Work-life Balance on Employee Turnover Intention. *Journal of Tourism Theory and Research*, Vol. 5, No. 2.
- Almuhsen, F., Alkorashy, H., Baddar, F., dan Qasim, A. (2017). Work Environment Characteristics as Perceived by Nurses in Saudi Arabia. *International Journal of Advanced Nursing Studies*, Vol. 6, No. 1.
- Alshammari, M., Duff, J., dan Guilhermino, M. (2019). Barriers to Nurse-Patient Communication in Saudi Arabia: An Integrative Review. *BMC Nursing*, Vol. 18, No. 1. DOI 10.1186/s12912-019-0385-4.
- Alsufyani, A.M., Almalki, K.E., Alsufyani, Y.M., Aljuaid, S.M., Almutairi, A.M., Alsufyani, B.O., Alshahrani, A.S., Baker, O.G., dan Aboshaiqah, A. (2021). Impact of Work Environment Perceptions and Communication Satisfaction on The Intention to Quit: An Empirical Analysis of Nurses in Saudi Arabia. *International Journal for Research in Health Sciences and Nursing*, Vol. 2, No. 1.
- Badayai, A. (2012). Impact of Working Environment on Job Satisfaction. *Procedia Economics and Finance*, Vol. 23, pp 717-725.
- Becker, B.E., Huselid, M.A., dan Ulrich, D. (2002). *The HR Scorecard: Linking People, Strategy, and Performance*. Boston: Harvard Business School Press.
- Boedijoewono., (2010). *Pengantar Statistik Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Cammann, C., Fichman, M., Jenkins, D., dan Klesh, J. (1979). *The Michigan Organizational Assessment Questionnaire*. Unpublished manuscript, University of Michigan, Ann Arbor.
- Cooper, D.R., dan Emory, C.W., (2010). *Metode Penelitian Bisnis*, Jakarta: Erlangga.
- Downs, C.W., dan Hazen, M.D. (1977). A Factor Analytic Study of Communication Satisfaction. *Journal of Business Communication*, Vol. 14, No. 3.

- Ghozali, I. (2015). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffeth, R.W., Hom, P.W., dan Gaertner, S. (2001). A Meta-Analysis of Antecedents and Correlates of Employee Turnover: Update, Moderator Tests, and Research Implications for the Next Millennium. *Journal of Management*, Vol. 26, No. 3.
- Hair Jr., J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L., dan Black, W.C. (2014). *Multivariate Data Analysis: With Readings*, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Hazen, D.C.M. (1977). A Factor Analysis of Communication Satisfaction. *Journal of Business Communication*. Vol. 14, No. 3, pp 63-74.
- Kinicki, A., dan Fugate, M. (2016). *Organization Behavior: A Practical, Problem Solving Approach*. Mcgraw-Hill Education.
- Leeuw, R. (2020). The Impact of the Perception of the Work Environment on Employee Turnover Intention. *Wageningen University and Research*, Vol November 2020.
- Mathis, L.R., dan Jackson, J., (2012). *Human Resource Management*. Jakarta: Salemba Empat.
- McEvoy, G.M., dan Cascio, W.F. (1987). Do Good or Poor Performers Leave? : A Meta-Analysis of The Relationship Between Employee Performance and Turnover. *Academy of Management Journal*. Vol. 30, pp 744 – 762.
- Muhammad, A. (2005). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nantsupawat, A., Kunaviktikul, W., Nantsupawat, R., Wichaikhum, O., Thienthong, H., dan Poghosyan, L. (2016). Effects of Nurse Work Environment on Job Dissatisfaction, Burnout, Intention to Leave. *International Nursing Review*, Vol. 64, No. 1.
- Nitisemito, A.S. (2012). *Manajemen Personalia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nursalam. (2014). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ossama, P., Fotos N., dan Brokalaki, H. (2006). Effects of Work Environment on Patient and Nurse Outcomes. *British Journal of Nursing*. Vol. 26, No. 3: pp 172–176 DOI 10.12968/bjon.2017.26.3.172
- Pace, R.W., dan Faules, D.F. (2005). *Komunikasi Organisasi, Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Raziq, A., dan Maulabakhsh, R. (2015). Impact of Working Environment on Job Satisfaction. *Procedia Economics and Finance*, Vol. 23: pp 717-725 DOI 10.1016/s2212-5671(15)00524-9.
- Rivai, V. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktek*. Bandung: Rajagrafindo Persada.
- Santoso, S., (2015). *Statistik Parametrik*, Jakarta: Elexmedia Komputindo.
- Sedarmayanti. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Rafika Aditama
- Sekaran, U., (2014). *Research Methods for Business*, Jakarta: Salemba Empat.
- Singh, A., dan Gupta, B. (2015). Keterlibatan Kerja, Organizational Commitment, Professional Commitment, and Team Commitment. *Benchmarking*, Vol. 22, No. 6.
- Subroto. (2005). *Pengaruh Pelatihan, Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Peternakan dan Perikanan Kabupaten Semarang*. Thesis. Surakarta: Program Pasca Sarjana Magister Manajemen UMS.
- Sugiyono., (2017). *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.
- Umar, H., (2014). *Metode Penelitian*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Yackie. (2021). Impact of Leader-Member Exchange on Quitting Intention among Sales Promotion Staff in Surakarta City. *Journal of Humanities, Social Science, Public Administration and Man agement*, Vol. 1, No. 1.

LAMPIRAN I: KUESIONER

KUESIONER PENELITIAN

DAMPAK PERSEPSI LINGKUNGAN KERJA DAN KEPUASAN KOMUNIKASI TERHADAP KEINGINAN UNTUK KELUAR (STUDI PADA PT. BANK JAGO TBK)

Kepada Yth:

Karyawan PT Bank Jago TBK.

Di tempat

Dengan hormat,

perkenalkan saya dengan identitas sebagai berikut:

Nama : George Martin Setiawan Junior

NPM : 170323167

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Sumber Daya Mnausia

Fakultas : Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas : Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Adalah mahasiswa yang sedang melakukan penelitian dan membutuhkan data yang sekiranya bapak/ibu/sdr/i dapat membantu saya. Atas kesediaan bapak/ibu/sdr/i dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian saya ucapkan banyak terimakasih.

Hormat saya:

George Martin Setiawan Junior

BAGIAN I: KARAKTERISTIK RESPONDEN

Berikut ini adalah kuesioner mengenai karakteristik demografi responden. Anda dipersilahkan untuk menjawab dengan memberi tanda silang (X) atau cek list (√) pada salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan sesuai dengan karakteristik Anda saat ini.

1. Jenis kelamin:
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan

2. Usia Anda saat ini:
 - a. Kurang dari 25 tahun
 - b. 25 sampai kurang dari 35 tahun
 - c. 35 sampai kurang dari 49 tahun
 - d. Lebih dari 49 tahun

3. Tingkat pendidikan terakhir yang Anda raih:
 - a. SLTA/Sederajat/Dibawahnya
 - b. Diploma (D1 – D3)
 - c. Sarjana (S1)
 - d. Paka Sarjana (S2 – S3)

4. Sudah berapa lama Anda bekerja di PT Bank Jago TBK:
 - a. Kurang dari 3 tahun
 - b. 3 sampai kurang dari 5 tahun
 - c. 5 sampai kurang dari 10 tahun
 - d. Lebih dari 10 tahun

5. Status perkawinan:
 - a. Kawin
 - b. Tidak/belum kawin
 - c. Duda atau janda

6. Departemen atau bagian kerja Anda bekerja di PT Bank Jago Tbk:.....

BAGIAN II: KUESIONER PENELITIAN

Berikut ini adalah kuesioner penelitian. Anda dipersilahkan untuk menjawab dengan memberi tanda silang (X) atau cek list (√) pada salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan.

SS = Sangat Setuju; S = Setuju; N = Netral; TS = Tidak Setuju; STS = Sangat Tidak Setuju.

LINGKUNGAN KERJA

No	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Organisasi memberikan kesempatan pengembangan karir/pekerjaan jenjang dengan baik					
2	Karyawan memiliki kesempatan untuk berpartisipasi dalam pengambilan kebijakan dalam organisasi.					
3	Atasan saya memberikan contoh kerja yang baik bagi karyawan (bawahan)					
4	Karyawan memiliki porsi kewenangan yang mencukupi berkaitan dengan pekerjaannya					
5	Saya memperoleh kesempatan untuk memperoleh kemajuan dalam pekerjaan					
6	Pihak manajemen (Administrasi) mendengarkan dan menanggapi kekhawatiran karyawan					
7	Karyawan terlibat dalam tata kelola internal organisasi (seperti: komite praktik dan kebijakan)					
8	Karyawan memiliki kesempatan yang sama dalam pekerjaan					
9	Pihak manajemen (Administrator) berkonsultasi dengan karyawan tentang masalah dan prosedur pekerjaan					
10	Organisasi menyediakan program pengembangan dan pendidikan berkelanjutan untuk karyawan					
11	Pihak manajemen (administrasi) menentukan standar pekerjaan yang tinggi					
12	Organisasi memiliki filosofi kerja yang jelas yang meliputi lingkungan kerja					
13	Dalam organisasi, saya bekerja dengan karyawan yang kompeten dalam bidangnya					

No	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
14	Organisasi memberikan program jaminan yang berkualitas baik					
15	Organisasi menyediakan program pembimbing bagi tenaga kerja (karyawan) yang baru direkrut					
16	Cara kerja dalam organisasi didasarkan pada model praktis, bukan teoritik					
17	Organisasi menyediakan prosedur kerja tertulis untuk semua jenis pekerjaan					
18	Penugasan pekerjaan mendorong kesinambungan kerja, yaitu karyawan yang sama mengerjakan pekerjaan hingga selesai					
19	Organisasi menyediakan bantuan peramalan hasil pekerjaan					
20	Supervisor selalu memberikan dukungan kepada bawahannya (karyawan)					
21	Supervisor menggunakan kesalahan sebagai kesempatan belajar, bukan kritik					
22	Atasan saya merupakan manajer dan pemimpin yang baik					
23	Organisasi memberikan pujian dan pengakuan atas pekerjaan yang dilakukan dengan baik					
24	Manajer mengajak karyawan dalam pengambilan keputusan, termasuk dalam hal penyelesaian konflik					
25	Organisasi menyediakan fasilitas pendukung yang memadai					
26	Organisasi menyediakan waktu dan kesempatan yang cukup untuk mendiskusikan masalah pekerjaan dengan rekan kerja					
27	Organisasi memiliki karyawan dalam jumlah yang cukup untuk dapat menghasilkan pekerjaan yang berkualitas					
28	Organisasi mengalokasikan jumlah karyawan yang cukup untuk menyelesaikan suatu pekerjaan					
29	Atasan dan karyawan memiliki hubungan kerja yang baik					
30	Organisasi memiliki tim kerja yang solid					
31	Kami dapat bekerja sama dengan tim kerja lain dengan baik.					

KEPUASAN KOMUNIKASI

No	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Saya menerima informasi tentang bagaimana pekerjaan yang telah saya lakukan dari organisasi					
2	Saya menerima informasi tentang bagaimana penilaian organisasi pada diri saya					
3	Saya menerima pengakuan atas usaha yang telah saya lakukan					
4	Saya menerima informasi tentang bagaimana masalah dalam pekerjaan saya ditangani					
5	Atasan saya bersedia mendengarkan dan memperhatikan masukan dari saya					
6	Atasan saya menawarkan bimbingan untuk memecahkan masalah terkait pekerjaan saya					
7	Atasan saya mempercayai saya					
8	Atasan saya terbuka terhadap ide atau masukan dari saya (bawahan)					
9	Komunikasi yang dibangun dalam organisasi ini memotivasi dan merangsang antusiasme saya untuk mencapai tujuan organisasi					
10	Orang-orang di organisasi saya memiliki kemampuan yang hebat sebagai komunikator					
11	Komunikasi yang dibangun dalam organisasi membuat saya mengidentifikasikannya atau merasa menjadi bagian penting dalam organisasi ini					
12	Konflik yang timbul dalam organisasi ditangani dengan tepat melalui saluran komunikasi yang baik					
13	Saya menerima informasi yang saya butuhkan untuk melakukan pekerjaan saya dengan tepat waktu					
14	Publikasi informasi dari organisasi menarik dan bermanfaat					
15	Pertemuan dalam organisasi terjadwal dengan baik					
16	Arahan dan laporan sebagai bentuk informasi dari onrganisasi tertulis jelas dan ringkas					
17	Jumlah (frekuensi) komunikasi dalam organisasi sudah benar (mencukupi)					

No	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
18	Saya menerima informasi yang mencukupi tentang karyawan dalam organisasi ini					
19	Saya menerima informasi berkaitan dengan kebijakan dan tujuan departemen yang jelas					
20	Saya menerima informasi yang jelas tentang persyaratan pekerjaan yang harus saya penuhi					
21	Saya menerima informasi tentang besarnya tunjangan dan gaji karyawan dengan jelas					

KEINGINAN UNTUK KELUAR

No	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Besar kemungkinan bagi saya untuk secara aktif mencari pekerjaan baru ditahun depan					
2	Saya sering berpikir untuk keluar dari organisasi ini					
3	Saya berniat untuk mencari pekerjaan di perusahaan lain di tahun depan					

TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA

LAMPIRAN II: DATA JAWABAN RESPONDEN

Case Summaries

	Jenis kelamin	Usia	Pendidikan	Masa kerja	Status	Departemen
1	1	3	1	4	1	17
2	2	3	1	4	1	12
3	2	3	2	3	1	16
4	1	4	3	3	1	20
5	2	2	2	2	1	20
6	2	2	2	4	1	20
7	2	4	3	4	1	8
8	1	2	2	3	2	20
9	2	3	2	4	2	18
10	1	2	1	2	1	20
11	1	4	3	4	1	20
12	1	2	3	3	2	18
13	2	2	3	3	1	20
14	1	4	2	3	1	19
15	1	4	2	3	1	20
16	1	4	2	4	1	17
17	1	3	1	3	1	7
18	2	2	3	3	1	20
19	2	4	2	4	1	11
20	2	2	3	3	2	20
21	1	2	2	3	1	16
22	2	2	2	3	1	20
23	2	2	2	2	2	13
24	2	3	3	3	1	16
25	2	2	3	3	1	20
26	2	2	2	3	2	20
27	2	2	3	2	1	16
28	2	2	1	4	1	20
29	2	2	2	3	1	7
30	2	2	2	3	1	20
31	1	2	2	3	2	20
32	2	2	3	3	1	18
33	2	2	3	3	2	20
34	2	3	3	4	1	4
35	2	2	3	3	1	20
36	2	2	3	3	1	15
37	2	2	2	2	2	20
38	2	2	3	4	1	13
39	2	2	3	3	1	14
40	2	2	2	3	2	18
41	1	3	3	4	1	19
42	2	3	3	4	2	5
43	2	3	4	3	1	13
44	1	3	3	4	1	10
45	2	2	3	3	1	20
46	2	2	3	4	1	6
47	2	3	3	4	1	2
48	1	2	2	3	2	20
49	2	3	2	4	3	17
50	1	2	2	3	1	20

Case Summaries

	Jenis kelamin	Usia	Pendidikan	Masa kerja	Status	Departemen
51	1	3	3	4	1	16
52	1	2	3	3	1	5
53	2	2	3	3	1	18
54	1	4	2	4	1	20
55	1	3	3	4	1	19
56	1	3	2	4	1	9
57	1	3	3	3	1	12
58	2	2	3	4	2	8
59	2	3	2	4	1	3
60	2	2	3	3	1	12
61	1	2	2	3	1	15
62	2	2	3	3	2	20
63	2	2	3	2	1	20
64	2	3	4	4	1	16
65	2	2	3	3	1	1
66	2	2	3	3	1	17
67	2	2	3	2	1	20
68	2	2	3	4	1	13
69	2	2	3	3	2	3
70	2	2	2	3	3	12
71	1	3	3	4	3	20
72	2	3	4	4	1	5
73	2	3	3	3	1	10
74	1	3	4	3	1	8
75	2	2	3	2	2	16
76	2	2	3	4	1	20
77	2	4	3	4	1	20
78	1	2	3	3	1	15
79	2	3	4	4	1	20
80	1	2	2	2	2	9
81	1	3	3	4	1	20
82	1	2	3	3	1	8
83	1	2	3	3	2	13
84	1	3	2	3	1	19
85	1	3	3	4	1	20
86	1	4	4	4	1	20
87	1	3	3	4	1	5
88	2	2	3	4	1	14
89	2	3	4	4	1	1
90	2	2	2	3	1	6

Case Summaries

	LK.1	LK.2	LK.3	LK.4	LK.5	LK.6	LK.7	LK.8	LK.9	LK.10
1	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5
2	3	3	3	3	3	2	4	5	5	5
3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	2
4	2	2	2	2	3	2	2	3	5	4
5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
6	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
8	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
9	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2
10	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4
11	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4
12	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3
13	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4
14	2	2	3	5	5	4	4	3	2	2
15	2	3	2	4	4	4	3	3	3	5
16	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
19	2	3	3	3	3	2	4	4	4	3
20	3	4	3	4	3	3	4	5	5	4
21	4	4	4	3	3	3	4	2	2	2
22	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
23	2	3	2	4	4	4	3	3	3	4
24	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3
25	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
26	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
28	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
29	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
30	3	3	3	4	5	5	3	5	5	5
31	3	4	4	3	3	3	4	2	2	2
32	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
33	2	3	2	4	4	4	3	3	3	4
34	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
35	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
36	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5
37	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
38	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
39	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
40	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4
41	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5
42	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5
43	2	2	2	2	1	2	3	3	4	2
44	2	2	2	2	2	2	2	4	5	4
45	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
46	4	3	3	4	4	5	3	5	5	5
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5
49	2	2	2	2	2	2	3	3	4	2
50	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4

Case Summaries

	LK.1	LK.2	LK.3	LK.4	LK.5	LK.6	LK.7	LK.8	LK.9	LK.10
51	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4
52	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3
53	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4
54	2	2	3	5	5	4	4	3	2	2
55	2	3	2	4	4	4	3	4	4	5
56	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4
57	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	2	3	3	3	3	2	4	4	4	3
60	3	4	4	3	3	3	4	5	5	4
61	4	4	4	3	3	3	4	2	2	2
62	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4
63	2	3	2	4	4	4	3	3	3	4
64	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
65	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4
66	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
68	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
69	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
70	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4
71	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5
72	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4
73	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
74	2	2	2	2	1	3	3	5	3	4
75	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
76	3	3	3	4	5	5	3	5	5	5
77	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4
78	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4
79	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
80	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
81	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4
82	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3
83	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4
84	2	3	3	4	5	4	3	3	3	2
85	2	3	2	4	4	4	4	3	4	5
86	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4
87	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
88	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
89	2	3	3	3	3	2	4	4	4	3
90	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4

Case Summaries

	LK.11	LK.12	LK.13	LK.14	LK.15	LK.16	LK.17	LK.18	LK.19	LK.20
1	5	5	5	5	3	4	4	4	3	3
2	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4
3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
4	3	4	3	5	4	4	2	4	3	4
5	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3
6	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
7	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3
8	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
9	2	3	4	3	2	3	2	3	3	2
10	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
11	3	3	3	3	4	4	4	3	5	4
12	4	4	3	5	3	4	4	4	3	4
13	4	4	4	2	3	4	4	4	3	2
14	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5
19	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
20	3	4	3	5	4	4	4	3	4	3
21	2	1	2	3	3	3	2	3	2	4
22	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
23	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3
24	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
26	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
27	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4
28	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4
29	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3
30	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
31	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3
32	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5
33	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3
34	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
35	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5
36	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
37	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4
38	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4
39	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3
40	3	2	3	4	4	4	4	3	5	4
41	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4
42	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4
43	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3
44	3	4	3	5	4	4	2	4	3	4
45	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
46	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4
49	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3
50	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3

Case Summaries

	LK.11	LK.12	LK.13	LK.14	LK.15	LK.16	LK.17	LK.18	LK.19	LK.20
51	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5
52	4	4	3	5	3	4	4	4	3	4
53	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3
54	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3
55	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4
56	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4
57	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3
60	3	4	3	5	4	4	4	3	4	3
61	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3
62	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5
63	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3
64	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
65	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3
66	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
67	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4
68	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4
69	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3
70	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4
71	5	5	5	5	3	4	4	4	3	3
72	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
73	2	3	4	3	2	2	3	3	3	2
74	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4
75	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3
76	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
77	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
79	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2
80	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3
81	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3
82	4	4	3	5	3	4	4	4	3	4
83	4	4	4	2	3	4	4	4	3	2
84	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
85	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
86	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4
87	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3
88	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
89	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3
90	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3

Case Summaries

	LK.21	LK.22	LK.23	LK.24	LK.25	LK.26	LK.27	LK.28	LK.29	LK.30
1	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
2	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	2
4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4
5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
6	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3
9	3	3	3	4	2	3	2	2	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
12	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4
13	5	4	4	5	3	4	4	3	5	4
14	4	3	4	5	4	5	4	4	4	3
15	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4
16	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
17	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4
18	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
19	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4
21	2	2	2	3	3	2	2	4	2	2
22	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4
23	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2
24	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
25	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3
26	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
27	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
28	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4
29	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	3	2	2	3	3	2	2	4	2	2
32	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4
33	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2
34	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3
35	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
36	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
37	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
38	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5
39	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
40	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
41	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
42	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
43	4	3	4	3	2	3	3	3	3	2
44	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4
45	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4
48	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3
49	4	3	4	3	2	3	3	3	3	2
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Case Summaries

	LK.21	LK.22	LK.23	LK.24	LK.25	LK.26	LK.27	LK.28	LK.29	LK.30
51	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
52	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4
53	5	4	4	4	3	4	4	3	5	4
54	3	4	3	4	4	5	4	5	3	4
55	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4
56	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4
61	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3
62	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
63	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2
64	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3
65	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
66	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
67	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3
68	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4
69	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
70	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
71	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3
72	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5
73	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
74	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4
75	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
78	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
79	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
81	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4
83	5	4	4	5	3	4	4	3	5	4
84	4	3	3	5	4	5	5	4	3	4
85	5	4	4	5	3	4	4	4	5	4
86	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4

Case Summaries

	LK.31	KK.1	KK.2	KK.3	KK.4	KK.5	KK.6	KK.7	KK.8	KK.9
1	4	4	3	4	4	3	5	3	3	5
2	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5
3	3	3	1	2	3	2	2	2	3	2
4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3
5	4	5	4	2	4	4	2	4	4	3
6	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3
7	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
8	4	4	3	3	4	5	4	5	5	4
9	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2
10	3	4	3	3	4	3	5	3	3	4
11	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4
12	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3
13	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
14	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
15	4	5	3	4	3	4	5	4	3	4
16	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2
19	4	2	3	2	3	3	3	4	2	2
20	4	3	3	4	3	5	3	5	3	3
21	2	3	3	3	3	2	3	1	3	2
22	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
23	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1
24	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5
25	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4
26	4	5	5	5	5	5	3	3	3	4
27	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4
28	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4
29	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4
30	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4
31	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2
32	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
33	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
34	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5
35	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4
36	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4
37	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
38	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4
39	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4
40	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4
41	4	4	3	4	4	3	5	3	3	5
42	4	4	4	5	4	5	3	3	5	5
43	3	3	1	3	2	2	2	3	2	2
44	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3
45	4	5	4	2	4	4	2	4	4	3
46	5	3	3	4	3	4	4	4	4	3
47	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3
48	4	4	3	3	4	5	4	5	5	4
49	3	3	2	2	2	1	3	2	3	2
50	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4

Case Summaries

	LK.31	KK.1	KK.2	KK.3	KK.4	KK.5	KK.6	KK.7	KK.8	KK.9
51	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4
52	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
53	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
54	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
55	4	5	3	4	3	4	5	4	3	4
56	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3
57	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	5	3	3	2	3	2	3	2	3	2
59	4	2	3	2	3	3	2	3	2	2
60	4	3	3	4	3	5	3	5	3	3
61	2	3	3	3	3	2	3	1	3	2
62	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
63	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
64	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5
65	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4
66	4	5	5	5	5	5	3	3	3	4
67	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4
68	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4
69	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4
70	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4
71	4	4	3	4	4	3	5	3	3	5
72	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5
73	3	3	1	2	3	2	3	2	2	2
74	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3
75	4	5	4	2	4	4	2	4	4	3
76	5	3	3	4	3	4	4	4	4	3
77	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3
78	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4
79	3	3	2	2	2	2	1	3	3	2
80	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4
81	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4
82	4	3	4	3	3	3	2	2	3	3
83	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
84	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2
85	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4
86	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3
87	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2
89	4	2	3	2	2	4	2	3	2	1
90	4	3	3	4	3	5	3	5	3	3

Case Summaries

	KK.10	KK.11	KK.12	KK.13	KK.14	KK.15	KK.16	KK.17	KK.18	KK.19
1	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5
2	4	4	5	5	4	2	5	5	5	5
3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3
4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3
5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4
6	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4
7	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4
8	4	5	3	4	3	5	4	4	4	4
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	3	4	4	2	3	2	2	1	3	4
11	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4
12	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5
13	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
14	3	4	4	4	2	2	2	1	3	4
15	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
16	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
18	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3
19	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2
20	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
21	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3
22	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5
23	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2
24	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5
25	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
26	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5
29	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
30	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3
31	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3
32	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5
33	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2
34	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5
35	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
36	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5
39	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
40	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3
41	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5
42	4	4	5	5	4	2	5	5	5	5
43	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3
44	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3
45	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4
46	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4
47	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4
48	4	5	3	4	3	5	4	4	4	4
49	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
50	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4

Case Summaries

	KK.10	KK.11	KK.12	KK.13	KK.14	KK.15	KK.16	KK.17	KK.18	KK.19
51	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4
52	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5
53	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
54	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4
55	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
56	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5
57	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
58	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3
59	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2
60	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
61	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3
62	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5
63	3	2	2	4	3	3	4	3	3	2
64	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5
65	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
66	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5
69	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
70	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3
71	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5
72	4	4	5	5	4	3	5	5	4	5
73	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3
74	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3
75	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4
76	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4
77	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4
78	4	5	3	4	3	5	4	4	4	4
79	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
80	3	4	4	3	3	2	1	2	3	4
81	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4
82	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5
83	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
84	4	4	3	3	2	3	2	1	3	4
85	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
86	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5
87	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
88	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3
89	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
90	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4

Case Summaries

	KK.20	KK.21	KUK.1	KUK.2	KUK.3
1	5	4	2	2	1
2	4	3	2	2	3
3	3	3	5	4	5
4	3	3	4	4	4
5	3	3	2	1	3
6	4	4	1	2	1
7	3	4	1	2	1
8	4	4	2	2	1
9	2	3	5	5	5
10	4	5	3	3	3
11	5	5	3	2	2
12	4	5	2	2	2
13	4	3	3	2	3
14	4	3	3	4	4
15	5	4	2	2	2
16	5	4	2	1	1
17	5	5	2	1	2
18	3	4	3	3	4
19	3	1	5	5	4
20	5	3	3	2	2
21	3	3	4	3	4
22	5	5	2	1	2
23	3	3	4	4	3
24	5	4	2	3	2
25	5	4	2	1	1
26	4	5	2	1	2
27	4	4	1	1	3
28	5	5	1	2	2
29	4	4	2	2	2
30	4	3	3	2	3
31	3	3	4	3	4
32	5	5	2	1	2
33	3	3	4	4	3
34	5	4	2	3	2
35	5	4	2	1	1
36	4	5	2	1	2
37	4	4	1	2	2
38	5	5	1	2	2
39	4	4	2	2	2
40	4	3	3	2	3
41	5	4	2	2	1
42	4	3	2	3	2
43	3	3	5	4	5
44	3	3	3	5	4
45	3	3	2	2	2
46	4	4	1	2	1
47	3	4	2	1	1
48	4	4	2	2	1
49	2	3	5	5	5
50	4	4	3	3	3

Case Summaries

	KK.20	KK.21	KUK.1	KUK.2	KUK.3
51	5	5	3	3	1
52	4	4	2	2	2
53	4	3	3	2	3
54	4	3	3	4	4
55	5	4	1	3	2
56	5	4	2	1	1
57	5	5	2	1	2
58	3	4	3	3	4
59	3	2	5	5	4
60	4	4	3	2	2
61	3	3	4	3	4
62	5	5	2	1	2
63	3	3	4	4	3
64	5	4	2	3	2
65	5	4	2	1	1
66	4	5	2	1	2
67	4	4	1	1	3
68	5	5	1	2	2
69	4	4	2	2	2
70	4	3	3	2	3
71	5	4	2	2	1
72	4	3	2	2	3
73	3	3	5	4	5
74	3	3	4	4	4
75	3	3	2	1	3
76	4	4	1	2	1
77	3	4	1	2	1
78	4	4	2	2	1
79	2	3	5	5	5
80	4	4	3	4	2
81	5	5	3	2	2
82	4	5	2	2	2
83	4	3	3	2	3
84	4	3	3	4	4
85	5	4	2	2	2
86	5	4	2	1	1
87	5	5	2	1	2
88	3	4	3	3	4
89	2	2	4	5	5
90	4	4	3	2	2

LAMPIRAN III: UJI VALIDITAS & RELIABILITAS

Validitas dan Reliabilitas: Lingkungan Kerja

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.950	31

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
LK.1	112.30	269.528	.541	.949
LK.2	112.43	272.668	.479	.950
LK.3	112.57	272.116	.485	.950
LK.4	112.20	269.476	.601	.948
LK.5	112.27	262.133	.645	.948
LK.6	112.30	270.700	.525	.949
LK.7	112.17	270.557	.503	.950
LK.8	111.90	268.024	.687	.948
LK.9	112.13	269.775	.577	.949
LK.10	112.13	265.706	.715	.947
LK.11	112.10	265.541	.763	.947
LK.12	112.10	263.886	.726	.947
LK.13	112.03	274.309	.559	.949
LK.14	111.73	271.375	.593	.949
LK.15	112.17	273.385	.522	.949
LK.16	112.00	276.207	.493	.949
LK.17	112.27	267.375	.769	.947
LK.18	112.13	274.671	.546	.949
LK.19	112.13	272.120	.578	.949
LK.20	112.23	275.495	.434	.950
LK.21	112.13	272.878	.582	.949
LK.22	112.27	270.754	.637	.948
LK.23	112.20	269.752	.733	.948
LK.24	111.93	271.926	.592	.949
LK.25	112.13	272.947	.580	.949
LK.26	112.10	271.403	.582	.949
LK.27	112.13	267.844	.671	.948
LK.28	112.10	273.955	.549	.949
LK.29	112.13	271.085	.655	.948
LK.30	112.33	269.264	.687	.948
LK.31	112.23	269.082	.805	.947

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
115.90	288.369	16.981	31

Validitas dan Reliabilitas: Kepuasan Komunikasi

Scale: ALL VARIABLES

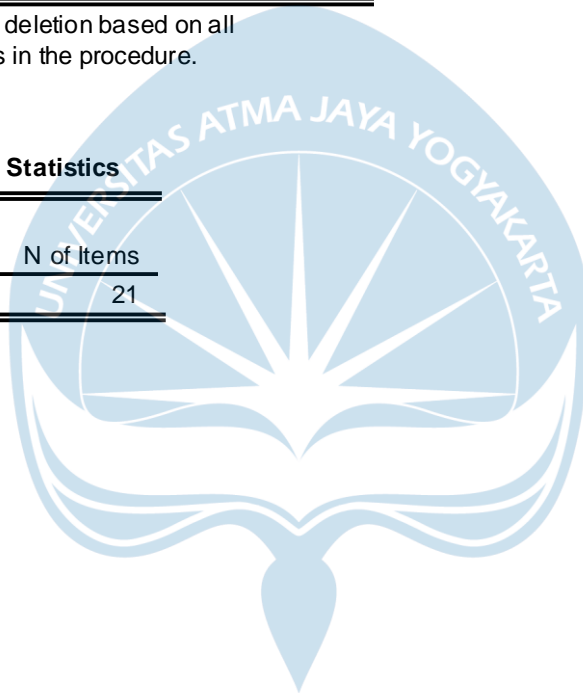
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.962	21



Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KK.1	72.57	213.151	.712	.961
KK.2	72.70	213.803	.697	.961
KK.3	72.83	207.937	.760	.960
KK.4	72.87	209.844	.750	.960
KK.5	72.63	206.378	.799	.960
KK.6	72.80	211.545	.655	.961
KK.7	72.87	211.085	.603	.962
KK.8	72.80	216.097	.592	.962
KK.9	72.87	207.016	.767	.960
KK.10	72.80	213.890	.687	.961
KK.11	72.53	211.706	.678	.961
KK.12	72.70	205.666	.765	.960
KK.13	72.57	210.806	.773	.960
KK.14	72.70	210.424	.845	.959
KK.15	72.80	210.303	.674	.961
KK.16	72.60	203.352	.805	.960
KK.17	72.57	205.840	.729	.961
KK.18	72.53	207.430	.844	.959
KK.19	72.43	210.116	.771	.960
KK.20	72.30	210.010	.803	.960
KK.21	72.53	212.740	.639	.962

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
76.30	231.045	15.200	21

Validitas dan Reliabilitas: Keinginan Untuk Keluar

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.911	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KUK.1	4.93	4.892	.861	.839
KUK.2	5.17	4.971	.809	.882
KUK.3	4.97	4.999	.795	.894

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
7.53	10.671	3.267	3

LAMPIRAN IV: ANALISSI PERSENTASE

Frequencies

Frequency Table

Jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	34	37.8	37.8	37.8
	Perempuan	56	62.2	62.2	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	25 sampai kurang dari 35 tahun	51	56.7	56.7	56.7
	35 sampai kurang dari 49 tahun	29	32.2	32.2	88.9
	Lebih dari 49 tahun	10	11.1	11.1	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SLTA/Sederajat/ Dibawahnya	5	5.6	5.6	5.6
	Diploma (D1 - D3)	29	32.2	32.2	37.8
	Sarjana (S1)	49	54.4	54.4	92.2
	Pasca Sarjana (S2 – S3)	7	7.8	7.8	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Masa kerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3 sampai kurang dari 5 tahun	9	10.0	10.0	10.0
	5 sampai kurang dari 10 tahun	44	48.9	48.9	58.9
	Lebih dari 10 tahun	37	41.1	41.1	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Status

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kawin	69	76.7	76.7	76.7
	Tidak atau belum kawin	18	20.0	20.0	96.7
	Duda atau janda	3	3.3	3.3	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Departemen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Whole Sale Funding Bussiness	2	2.2	2.2	2.2
	Treasury & Financial Institution	1	1.1	1.1	3.3
	Sharia business	2	2.2	2.2	5.6
	Management & Governance	1	1.1	1.1	6.7
	Credit Risk Managemen & Analytics	4	4.4	4.4	11.1
	Anti Fraud Unit	2	2.2	2.2	13.3
	Legal	2	2.2	2.2	15.6
	Compliance Unit	4	4.4	4.4	20.0
	Anti Money Loundring	2	2.2	2.2	22.2
	Business Development	2	2.2	2.2	24.4
	Partnership Lending Business	1	1.1	1.1	25.6
	Secure Lending & Supply Chain Business	4	4.4	4.4	30.0
	Product & Credit Approval	5	5.6	5.6	35.6
	Credit Servive & Control	2	2.2	2.2	37.8
	Digital Lending Value Management	3	3.3	3.3	41.1
	Consumer Business	7	7.8	7.8	48.9
	Banking Performance Management	4	4.4	4.4	53.3
	Digital Banking Payment Enablement	5	5.6	5.6	58.9
	Digital Banking Risk	4	4.4	4.4	63.3
	Merchant Business	33	36.7	36.7	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

LAMPIRAN V: ANALISIS DESKRIPTIF

Descriptives

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
LK.1	90	2.00	5.00	3.3333	.94809
LK.2	90	2.00	5.00	3.4333	.86180
LK.3	90	2.00	5.00	3.6111	.99091
LK.4	90	1.00	5.00	3.6778	.89728
LK.5	90	1.00	5.00	3.6889	1.02381
LK.6	90	2.00	5.00	3.5778	.87381
LK.7	90	1.00	5.00	3.8111	.88552
LK.8	90	2.00	5.00	3.9222	.87702
LK.9	90	2.00	5.00	3.7667	.87474
LK.10	90	2.00	5.00	3.8000	.92651
LK.11	90	2.00	5.00	3.8222	.84239
LK.12	90	1.00	5.00	3.8111	.95863
LK.13	90	2.00	5.00	3.8222	.71230
LK.14	90	2.00	5.00	4.0333	.85394
LK.15	90	2.00	5.00	3.7556	.76893
LK.16	90	2.00	5.00	3.9222	.70675
LK.17	90	2.00	5.00	3.6556	.73685
LK.18	90	2.00	5.00	3.7889	.67864
LK.19	90	2.00	5.00	3.7556	.76893
LK.20	90	2.00	5.00	3.6778	.80487
LK.21	90	2.00	5.00	3.8000	.73744
LK.22	90	2.00	5.00	3.6889	.77379
LK.23	90	2.00	5.00	3.6889	.72893
LK.24	90	2.00	5.00	3.9111	.78818
LK.25	90	2.00	5.00	3.7444	.67974
LK.26	90	2.00	5.00	3.8000	.82380
LK.27	90	2.00	5.00	3.7667	.87474
LK.28	90	2.00	5.00	3.7889	.71098
LK.29	90	2.00	5.00	3.7444	.77258
LK.30	90	2.00	5.00	3.6222	.80137
LK.31	90	2.00	5.00	3.6667	.70312
Lingkungan kerja	90	2.48	4.90	3.7387	.54160
Valid N (listwise)	90				

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KK.1	90	2.00	5.00	3.7333	.81833
KK.2	90	1.00	5.00	3.4111	.91054
KK.3	90	2.00	5.00	3.4778	.95079
KK.4	90	2.00	5.00	3.6000	.84534
KK.5	90	1.00	5.00	3.6667	1.01671
KK.6	90	1.00	5.00	3.4778	.93889
KK.7	90	1.00	5.00	3.5000	1.00839
KK.8	90	2.00	5.00	3.4444	.84947
KK.9	90	1.00	5.00	3.4333	1.01727
KK.10	90	2.00	5.00	3.5222	.81043
KK.11	90	2.00	5.00	3.7111	.95098
KK.12	90	1.00	5.00	3.6333	1.03261
KK.13	90	1.00	5.00	3.7111	.86433
KK.14	90	1.00	5.00	3.5778	.82077
KK.15	90	2.00	5.00	3.5333	.99662
KK.16	90	1.00	5.00	3.7222	1.08128
KK.17	90	1.00	5.00	3.7778	1.04696
KK.18	90	2.00	5.00	3.7556	.91567
KK.19	90	2.00	5.00	3.8667	.88939
KK.20	90	2.00	5.00	3.9667	.86700
KK.21	90	1.00	5.00	3.7778	.83165
Kepuasan komunikasi	90	2.14	4.90	3.6333	.71564
Valid N (listwise)	90				

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KUK.1	90	1.00	5.00	2.5778	1.12157
KUK.2	90	1.00	5.00	2.4333	1.19972
KUK.3	90	1.00	5.00	2.5222	1.21070
Keinginan untuk keluar	90	1.33	5.00	2.5111	1.07659
Valid N (listwise)	90				



LAMPIRAN VI: ANALISIS REGRESI LINIER SEDERHANA

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Lingkungan kerja	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan komunikasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.704 ^a	.496	.490	.51083

a. Predictors: (Constant), Lingkungan kerja

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	22.617	1	22.617	86.673	.000 ^a
	Residual	22.963	88	.261		
	Total	45.580	89			

a. Predictors: (Constant), Lingkungan kerja

b. Dependent Variable: Kepuasan komunikasi

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.153	.378			.406	.686
	Lingkungan kerja	.931	.100	.704		9.310	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan komunikasi

LAMPIRAN VII: ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kepuasan komunikasi, Lingkungan kerja ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Keinginan untuk keluar

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.890 ^a	.792	.787	.49696

a. Predictors: (Constant), Kepuasan komunikasi, Lingkungan kerja

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	81.669	2	40.835	165.345	.000 ^a
	Residual	21.486	87	.247		
	Total	103.156	89			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan komunikasi, Lingkungan kerja

b. Dependent Variable: Keinginan untuk keluar

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	8.080	.368		21.973	.000
	Lingkungan kerja	-.433	.137	-.218	-3.157	.002
	Kepuasan komunikasi	-1.088	.104	-.723	-10.487	.000

a. Dependent Variable: Keinginan untuk keluar

LAMPIRAN VIII: TABEL DISTRIBUSI R 5%
TABEL DISTRIBUSI R

Df	5%	DF	5%	DF	5%	DF	5%
1	0.997	51	0.271	101	0.194	151	0.159
2	0.950	52	0.268	102	0.193	152	0.158
3	0.878	53	0.266	103	0.192	153	0.158
4	0.811	54	0.263	104	0.191	154	0.157
5	0.754	55	0.261	105	0.190	155	0.157
6	0.707	56	0.259	106	0.189	156	0.156
7	0.666	57	0.256	107	0.188	157	0.156
8	0.632	58	0.254	108	0.187	158	0.155
9	0.602	59	0.252	109	0.187	159	0.155
10	0.576	60	0.250	110	0.186	160	0.154
11	0.553	61	0.248	111	0.185	161	0.154
12	0.532	62	0.246	112	0.184	162	0.153
13	0.514	63	0.244	113	0.183	163	0.153
14	0.497	64	0.242	114	0.182	164	0.152
15	0.482	65	0.240	115	0.182	165	0.152
16	0.468	66	0.239	116	0.181	166	0.151
17	0.456	67	0.237	117	0.180	167	0.151
18	0.444	68	0.235	118	0.179	168	0.151
19	0.433	69	0.234	119	0.179	169	0.150
20	0.423	70	0.232	120	0.178	170	0.150
21	0.413	71	0.230	121	0.177	171	0.149
22	0.404	72	0.229	122	0.176	172	0.149
23	0.396	73	0.227	123	0.176	173	0.148
24	0.388	74	0.226	124	0.175	174	0.148
25	0.381	75	0.224	125	0.174	175	0.148
26	0.374	76	0.223	126	0.174	176	0.147
27	0.367	77	0.221	127	0.173	177	0.147
28	0.361	78	0.220	128	0.172	178	0.146
29	0.355	79	0.219	129	0.172	179	0.146
30	0.349	80	0.217	130	0.171	180	0.146
31	0.344	81	0.216	131	0.170	181	0.145
32	0.339	82	0.215	132	0.170	182	0.145
33	0.334	83	0.213	133	0.169	183	0.144
34	0.329	84	0.212	134	0.168	184	0.144
35	0.325	85	0.211	135	0.168	185	0.144
36	0.320	86	0.210	136	0.167	186	0.143
37	0.316	87	0.208	137	0.167	187	0.143
38	0.312	88	0.207	138	0.166	188	0.142
39	0.308	89	0.206	139	0.165	189	0.142
40	0.304	90	0.205	140	0.165	190	0.142
41	0.301	91	0.204	141	0.164	191	0.141
42	0.297	92	0.203	142	0.164	192	0.141
43	0.294	93	0.202	143	0.163	193	0.141
44	0.291	94	0.201	144	0.163	194	0.140
45	0.288	95	0.200	145	0.162	195	0.140
46	0.285	96	0.199	146	0.161	196	0.139
47	0.282	97	0.198	147	0.161	197	0.139
48	0.279	98	0.197	148	0.160	198	0.139
49	0.276	99	0.196	149	0.160	199	0.138
50	0.273	100	0.195	150	0.159	200	0.138