DAFTAR PUSTAKA

Akhmad. (2019). Manajemen Keuangan Daerah dalam Era Otonomi Daerah: Sebuah Kajian Teoritis dan Empitis. Bogor: Azkiya Publishing

Astuti, N. K. B., & Yadnya, I. P. (2019). Pengaruh Profitabilitas, Likuiditas, Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Nilai Perusahaan Melalui Kebijakan Dividen. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, *8*(5), 3275. https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i05.p25

Arni Purwanti Dan Rahma Wahdiniwaty. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kewajaran Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cinderella School Of English For Children Di Bandung. JIMM UNIKOM, 62-75.

Busro, Muhammad. (2020). Teori-teori Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta; Prenadamedia Group

Budiharti, R., Ekawati, E. Y., Wahyuningsih, D., & H, F. F. (2021). Penggunaan blended learning dengan media moodle untuk meningkatkan kemampuan kognitif siswa SMP. Jurnal Cakrawala Pendidikan, 1(1), 140–148. https://doi.org/10.21831/cp.v1i1.4184

Corrie. (2017). 8 Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi.Retrieved from PakarKomunikasi.com website: https://pakarkomunikasi.com/faktor-yang-mempengaruhi-komunikasi.

Chairani, Z. A. (2024), Pengaruh Kompetensi dan kompetensi terhadap Efektif, Jurnal Ilmu Manajemen 12(4), 1039–1049. ISSN online : 2549-192X, DOI:https://doi.org/10. 26740/jim.v12n4.p103 9-1049/

Dinda Sari Pertiwi, (2017), Efektivitas Komunikasi Interpersonal Dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan Di PT. PLN (Persero) Rayon Samarinda Ulu , eJournal Ilmu-Komunikasi 2017, 5 (1): 98-112, ISSN (Online) 2502-597X, ISSN (Cetak) 2502-5961, https://doi.org/10.59 889/ ilkom.fisip unmul.v2i1.54

Edy Sutrisno, (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetak ke sebelas. Prananda Media Group, Jakarta.

Fauziah Nur Simamora, (2018), Pengaruh Komunikasi Dan Kemampuan Sumber Daya Manusia Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Kantor Camat Sibolga Sambas Kota Sibolga, Jurnal Warta Edisi : 55 Januari 2018, ISSN : 1829 - 7463, DOI: https://10.32696/jp2s h.v3i2.224

Ghozali Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS*.Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

_____. (2017). Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 24 Update Bayesian SEM Edisi 7. Universitas Diponegoro, Semarang

Gerald, S., & Wardhani, Y. (2022). *Metodologi Penelitian Bisnis (Pendekatan Praktis)*. Bogor: CV Pelangi Mitra. ISBN 978-623-978100-7

Hamali, A. Y. (2018). Pemahaman Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: PT Buku Seru.

Hasibuan, Malayu. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara

Hira Maulida, (2019), Pengaruh Problem Solving Skilldan Komunikasi Efektif Terhadap Produktivitas Karyawan , Jurnal Ilmiah Feasible, Bisnis Kewirausahaan & Koperasi, Vo.1 No. 2 Agustus 2019, p ISSN: 2655-9811, e ISSN: 2656-1964, DOI: https://doi.org/10.324 93/fb.v1i2.2019.196 207.2996

Indi Ramadhani, Vivi Indah Bintari, Qiny Shonia Az Zahra, (2022), Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Kerja Pengelola Jurnal Di Tasikmalaya, Journal of management Review. Volume 6 Number 1 Page (709-716), ISSN-P : 2580-4138 ISSN-E 2579-812X, DOI : https://10.25157/jmr. v9i6.14264

Kasmir. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik). Depok: PT. Rajagrafindo Persada

Koesomowidjojo, S. R. (2021). Praktis & Mudah Menyusun Analisis Beban Kerja. (Andriansyah, Ed.) Jakarta: Raih Asa Sukses

Mangkunegara. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan, Bandung: Remaja Rosdakarya

Mangkunegara Anwar,. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Bandung : Remaja Rosdakarya

Mulyani, S., Murni, Y., Putri, M., & Afrianti, R. (2023), Pengaruh Komunikasi dan Kemampuan Sumber Daya Manusia terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis, 5(4), 1453-1461.ISSN: 2714-8491, DOI: https://doi.org/10.370 34/infeb.v5i4.776

Onong Uchjana Efendi. (2020). Dinamika Komunikasi. Cet. II Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

Putra, P. A. (2021). Pengaruh Kejelasan Sasaran Anggaran, Penerapan Akuntansi Sektor Publik, Pengendalian Akuntansi Dan Ketaatan Pada Peraturan Perundangan Terhadap Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Daerah Kuantan Singingi. Jurnal Hukum, Administrasi Negara, Perbankan Syariah Akuntansi,2(3), 474–492. http://www.ejournal.uniks.ac.id/index.php/PERAK/article/view/1737

Purwanti, I., Lailyningsih, D. R. N., & Suyanto, U. Y. (2022). *Digital Marketing Capability and MSMEs Performance: Understanding the Moderating Role of Environmental Dynamism*. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan Journal of Theory and Applied Management*, *15*(3), 433–448. https://doi.org/10.20473/jmtt.v15i3.39238

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2021). *Organizational Behavior* (18th ed.). Pearson.

Rina Dyah Rahmawati, Sugiman Sugiman, Muhammad Nur Wangid, (2022), *The effect of motivation and self-efficacy against mathematics learning achievement in hybrid learning*, World Journal on Educational Technology Current Issues 14(6):1978-1990, November 2022, DOI: https://10.18844/wjet.v14i6.7795

Rukmini, Rukmini, and Sri Murniyanti. (2014), Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Efektivitas Kerja Karyawan pada PT. Kawasan Wisata Pantai Cermin Theme Park dan Resort Hotel, Jurnal Ekonomikawan, vol. 14, no. 1, 2014, p ISSN: 1693-7600, e ISSN: 2598-0157, DOI: https://10.30596/ekon omikawan.v14i1.225.

Syam, S. (2020). Pengaruh Efektifitas Dan Efisiensi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Banggae Timur. *Jurnal Ilmu Manajemen Profitability*, *4*(2), 128–152. https://doi.org/10.26618/profitability.v4i2.3781

Siagian, Sondang P. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.

Spencer, C. M., Keilholtz, B. M., & Stith, S. M. (2020). *The association between attachment styles and physical intimate partner violence perpetration and victimization: A meta-analysis. Family Process, 60*(1), 270–284. https://doi.org/10.1111/famp.12545

Sutrisno, (2019), Manajemen Sumber Daya Manusia, Kencana Prenada Media Barat.

Sutrisno, Edy. (2016**)**. Manajemen Sumber Daya Manusia.Cetakan Kedelapan. Jakarta: Prenadamedia Group

Sugiyono, (2022), Metode Penelitian Bisnis. Penerbit alfabeta, Bandung

Sedarmayanti (2017), Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia, , Refika Adiatama, Bandung

Sutardji. (2016). Perencanaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Edisi Pertama. Dee Publish. Yogyakarta.

Souad Ouhammou, Oussama Manar, (2024), *The Impact of Communication Art in Resolving CustomerComplaints*, International Journal of Research and Innovation in Social Science (IJRISS), Vol VIII Issue XII Des 2024, ISSN : 2454-6186, DOI: https://dx.doi.org/10. 47772/IJRISS.2024.8 120132

Sri Nova, Husaini Abdullah, Mahrizal, Evi Maulida Yanti, (2023), Pengaruh Komunikasi dan Etos Kerja Terhadap Efektivitas Kerja, Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo Vol 9 No 1, Juni 2023, E-ISSN: 2684-7841, P-ISSN: 2339-1510, DOI: https://10.35906/jur man.v9i1.1540

Tiara Yulistiani Goi, Irwan Yantu, Valentina Monoarfa, (2022), Pengaruh Kompetensi Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Pada Kantor Samsat Kabupaten Gorontalo, Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis, JAMBURA: Vol 5. No 2. September 2022, P ISSN 2620-9551, E ISSN 2622-1616, DOI: https://doi.org/10.374 79/jimb.v5i2.16524

Wibowo, (2016). Prilaku Dalam Organisasi. (Edisi Ke-2) Yokyakarta: Rajawali Pers

Wibowo, (2017), Manajemen Kinera, Edisi kelima Cetakan ke 12, Jakarta, Rajawali Press

Wardhani, Y., Prasetya, S, G. (2021). *Metodologi Penelitian Bisnis (Pendekatan Praktis)* (1; Cet. 1). Bogor: Universitas Binaniaga Indonesia Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Zorana ANTIĆ, Srđan BOGETIĆ, (2024), *The Importance Of Problem-Solving Competencies In Achieving Customer Satisfaction* , Journal Of Engineering Management And Competitiveness (JEMC), VOL. 14, NO. 1, 2024, 21-32, ISSN 2217-8147 (Online), DOI: https://10.5937/JEM C2401021A

LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN

Assalamualaikum Wr. Wb

Perkenalkan saya YOAN ADJLIA BENING SUCIATI mahasiswa Universitas Binaniaga Indonesia Program Studi Manajemen Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Saat ini saya sedang melakukan penelitian dalam rangka penyelesaian studi dengan judul "Pengaruh Kompetensi Dan Kemampuan Komunikasi Karyawan Terhadap Efektivitas Penanganan Keluhan Pelanggan Di E-Commerce Janitra Collection**"**

Terkait dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/ Saudara/i untuk meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini adalah salah satu sarana untuk memperoleh data yang diperlukan untuk penelitian skripsi ini.

Jawaban yang diberikan tidak dinilai salah atau benar, serta kerahasiaan data penelitiakan dijamin dan saya mengharapkan informasi dan jawaban yang sesungguhnya dari Bapak/Ibu/Saudara/I sesuai kondisi yang dirasakan sebagai karyawan Janitra Collection

Atas waktu dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya

(YOAN ADJLIA BENING SUCIATI)

IDENTITAS RESPONDEN

Pilih salah satu jawaban di bawah ini dengan memberikan tanda check list (√) untuk setiap jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan diri anda.

Jenis Kelamin

☐ Laki-laki
☐ Perempuan

Usia

☐ < 25 tahun
☐ 26 - 30 tahun
☐ 31 - 35 tahun
☐ Diatas 35 tahun

Pendidikan Terakhir

☐ SMA/SMK/Sederajat
☐ D3
☐ S1

Lama jadi Karyawan

☐ <1 Tahun
☐ 1 – 2 Tahun
☐ 2 - 3 Tahun
☐ > 3 Tahun

A. Petunjuk pengisian Kuesioner

1. Sebelum mengisi kuesioner ini, mohon Bapak/Ibu membaca setiap butir pertanyaan dengan cermat.
2. Bapak/Ibu tinggal memberi tanda check list (√) pada kolom yang sesuai dengan pilihan.
3. Untuk setiap butir pertanyaan hanya diperbolehkan memilih satu alternatif jawaban.
4. Jika ada kesalahan dalam memilih alternatif jawaban, beri tanda (X) pada kolom yang salah kemudian beri tanda check list (√) pada kolom yang sesuai.
5. Semua pertanyaan yang ada, mohon dijawab tanpa ada satupun yang terlewat.

B. Keterangan Jawaban

SS : Sangat Setuju
S : Setuju
RR : Ragu Ragu
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju

DAFTAR PERTANYAAN

Variabel Kompetensi (K)

No.	Pernyataan	Keterangan				
		SS	S	KS	TS	STS
Keterampilan						
1.	Saya mengidentifikasi masalah yang muncul dengan cepat dan tepat.					
2	Saya memiliki kemampuan teknis yang memadai untuk menerapkan solusi atas masalah..					
Pengetahuan						
3.	Saya memahami prosedur penanganan keluhan pelanggan di perusahaan.					
4	Saya mengetahui produk dan layanan yang ditawarkan oleh Janitra Collection.					
Konsep Diri						
5.	Saya percaya diri dalam menghadapi keluhan dari pelanggan..					
6	Saya terbuka terhadap kritik dan saran dari pelanggan.					
Sifat						
7	Saya tetap tenang dalam menghadapi pelanggan yang marah atau kecewa.					
8	Saya sabaran saat menangani keluhan pelanggan yang kompleks.					
Motif						
9	Saya termotivasi menyelesaikan keluhan pelanggan secara tuntas..					
10	Saya puas jika pelanggan mendapatkan solusi yang tepat.					

Variabel Komunikasi (KM)

No.	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Pemahaman						
1.	Saya memahami dengan jelas keluhan atau pertanyaan yang disampaikan pelanggan..					
2.	Saya menyampaikan informasi produk atau solusi secara mudah dipahami pelanggan.					
Kesenangan						
3.	Saya nyaman saat berinteraksi dengan pelanggan..					
4.	Saya menunjukkan antusiasme dalam melayani pertanyaan atau keluhan pelanggan.					
Pengaruh pada Sikap						
5	Komunikasi membantu mengubah sikap pelanggan yang awalnya negatif menjadi positif.					
6	Saya memberikan penjelasan yang membuat pelanggan lebih percaya pada layanan kami					
Hubungan yang makin membaik						
7	Komunikasi saya membangun hubungan yang baik dengan pelanggan					
8	Saya menjaga komunikasi yang sopan dan profesional dalam setiap interaksi.					
Tindakan						
9	Saya mendorong pelanggan untuk segera mengambil keputusan berdasarkan komunikasi yang saya sampaikan.					
10	Saya menyampaikan informasi secara persuasif agar pelanggan mengambil tindakan positif.					

Variabel Efektifitas (E)

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
Standar Waktu						
1.	Penanganan keluhan pelanggan dilakukan sesuai dengan waktu yang ditentukan.					
2.	Keluhan pelanggan diselesaikan secara cepat tanpa menunda-nunda.					
Hasil Pekerjaan						
3.	Keluhan pelanggan ditangani dengan hasil yang memuaskan.					
4.	Solusi yang diberikan menyelesaikan masalah pelanggan.					
Biaya yang dikeluarkan						
5	Penanganan keluhan tidak memerlukan biaya tambahan yang besar bagi perusahaan.					
6.	Penanganan keluhan dilakukan dengan biaya yang efisien..					

LAMPIRAN 2

HASIL TABULASI UJI VALIDITAS VARIABEL KOMPETENSI (X1)

Resp	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	TotalX1
1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	46
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	47
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
7	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	45
8	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	18
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
10	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	37
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
15	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
16	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	42
17	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	43
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
20	3	3	4	5	3	4	4	3	3	2	34
21	3	2	4	2	3	1	3	5	2	2	27
22	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
26	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	33
27	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	43
28	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	47
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
30	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49

HASIL TABULASI UJI VALIDITAS VARIABEL KOMUNIKASI (X2)

Resp	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	TotalX2
1	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	37
2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	37
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	40
6	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	45
7	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	40
8	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	23
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
10	5	4	4	4	5	5	5	4	3	3	42
11	2	3	3	3	2	3	3	5	3	3	30
12	5	5	5	5	5	2	5	5	4	4	45
13	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	47
14	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	42
15	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	46
16	3	5	5	5	3	3	5	5	4	5	43
17	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
19	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	42
20	4	3	3	5	4	3	4	3	4	4	37
21	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	37
22	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
23	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	37
24	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
25	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	40
26	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	34
27	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	41
28	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30

HASIL TABULASI UJI VALIDITAS VARIABEL EFEKTIVITAS (Y)

Resp	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	TotalY
1	4	4	3	4	4	4	23
2	4	5	4	4	5	4	26
3	4	4	4	4	4	3	23
4	5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	2	5	4	4	25
6	4	4	4	4	4	4	24
7	5	5	5	5	5	5	30
8	5	5	1	5	3	5	24
9	4	4	4	5	5	4	26
10	2	1	1	2	2	2	10
11	4	4	4	4	4	4	24
12	4	4	5	4	4	5	26
13	3	3	5	5	3	3	22
14	4	4	4	4	4	4	24
15	4	4	3	4	4	4	23
16	4	5	4	4	5	4	26
17	5	5	3	5	5	5	28
18	5	5	5	5	5	5	30
19	3	4	5	4	4	4	24
20	4	4	3	5	3	4	23
21	4	4	4	4	4	4	24
22	3	4	2	3	4	3	19
23	4	3	2	3	5	4	21
24	5	5	5	5	5	5	30
25	3	3	3	3	3	3	18
26	3	3	3	3	3	3	18
27	3	3	4	3	3	3	19
28	3	3	3	4	4	3	20
29	4	4	3	3	4	4	22
30	4	4	4	5	5	4	26

LAMPIRAN 3
HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL KOMPETENSI (X1)

Correlations

		K	K	K	K	K	K	K	K	K	K	Total K
K	Pearson Correlation	1	.908**	.894**	.798**	.882**	.779**	.768**	.651**	.908**	.868**	.939**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K	Pearson Correlation	.908**	1	.845**	.830**	.863**	.869**	.788**	.675**	1.000**	.885**	.964**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K	Pearson Correlation	.894**	.845**	1	.853**	.856**	.704**	.812**	.788**	.845**	.711**	.918**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K	Pearson Correlation	.798**	.830**	.853**	1	.806**	.888**	.812**	.574**	.830**	.692**	.900**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K	Pearson Correlation	.882**	.863**	.856**	.806**	1	.772**	.857**	.737**	.863**	.824**	.937**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K	Pearson Correlation	.779**	.869**	.704**	.888**	.772**	1	.770**	.529**	.869**	.793**	.891**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.003	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K	Pearson Correlation	.768**	.788**	.812**	.812**	.857**	.770**	1	.630**	.788**	.689**	.873**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K	Pearson Correlation	.651**	.675**	.788**	.574**	.737**	.529**	.630**	1	.675**	.540**	.745**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.000	.003	.000		.000	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
K	Pearson Correlation	.908**	1.000**	.845**	.830**	.863**	.869**	.788**	.675**	1	.885**	.964**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

K	Pearson Correlation	.868**	.885**	.711**	.692**	.824**	.793**	.689**	.540**	.885**	1	.879**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total K	Pearson Correlation	.939**	.964**	.918**	.900**	.937**	.891**	.873**	.745**	.964**	.879**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL KOMUNIKASI (X2)

Correlations

		KM	KM	KM	KM	KM	KM	KM	KM	KM	KM	Total KM
KM	Pearson Correlation	1	.726**	.748**	.711**	1.000**	.671**	.853**	.396*	.443*	.419*	.887**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.030	.014	.021	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KM	Pearson Correlation	.726**	1	.973**	.648**	.726**	.459*	.859**	.578**	.396*	.515**	.864**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.011	.000	.001	.030	.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KM	Pearson Correlation	.748**	.973**	1	.658**	.748**	.526**	.881**	.643**	.429*	.542**	.900**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.003	.000	.000	.018	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KM	Pearson Correlation	.711**	.648**	.658**	1	.711**	.422*	.773**	.599**	.503**	.427*	.813**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.020	.000	.000	.005	.019	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KM	Pearson Correlation	1.000**	.726**	.748**	.711**	1	.671**	.853**	.396*	.443*	.419*	.887**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.030	.014	.021	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KM	Pearson Correlation	.671**	.459*	.526**	.422*	.671**	1	.573**	.404*	.325	.307	.694**
	Sig. (2-tailed)	.000	.011	.003	.020	.000		.001	.027	.080	.099	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KM	Pearson Correlation	.853**	.859**	.881**	.773**	.853**	.573**	1	.588**	.429*	.485**	.921**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.001		.001	.018	.007	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KM	Pearson Correlation	.396*	.578**	.643**	.599**	.396*	.404*	.588**	1	.217	.194	.631**
	Sig. (2-tailed)	.030	.001	.000	.000	.030	.027	.001		.250	.303	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KM	Pearson Correlation	.443*	.396*	.429*	.503**	.443*	.325	.429*	.217	1	.865**	.640**

	Sig. (2-tailed)	.014	.030	.018	.005	.014	.080	.018	.250		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
KM	Pearson Correlation	.419*	.515**	.542**	.427*	.419*	.307	.485**	.194	.865**	1	.653**
	Sig. (2-tailed)	.021	.004	.002	.019	.021	.099	.007	.303	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total KM	Pearson Correlation	.887**	.864**	.900**	.813**	.887**	.694**	.921**	.631**	.640**	.653**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

HASIL VALIDITAS VARIABEL EFEKTIFITAS (Y)

Correlations

		E	E	E	E	E	E	Total E
E	Pearson Correlation	1	.869**	.231	.738**	.644**	.888**	.864**
	Sig. (2-tailed)		.000	.219	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
E	Pearson Correlation	.869**	1	.358	.718**	.687**	.821**	.895**
	Sig. (2-tailed)	.000		.052	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
E	Pearson Correlation	.231	.358	1	.431*	.460*	.382*	.635**
	Sig. (2-tailed)	.219	.052		.017	.011	.037	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
E	Pearson Correlation	.738**	.718**	.431*	1	.483**	.686**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.017		.007	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
E	Pearson Correlation	.644**	.687**	.460*	.483**	1	.644**	.796**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.011	.007		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
E	Pearson Correlation	.888**	.821**	.382*	.686**	.644**	1	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.037	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Total E	Pearson Correlation	.864**	.895**	.635**	.822**	.796**	.885**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

HASIL UJI RELIABILITAS
VARIABEL KOMPETENSI (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.974	10

VARIABEL KOMUNIKASI (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.930	10

VARIABEL EFEKTIFITAS (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.884	6

LAMPIRAN 4
HASIL TABULASI RESPONDEN VARIABEL KOMPETENSI (X1)

Resp	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	TotalX1
1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	26
2	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	44
3	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	38
4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	34
5	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	22
6	1	2	2	2	2	2	2	1	1	3	18
7	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	15
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
9	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	35
10	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	35
11	2	2	2	3	1	1	1	2	2	1	17
12	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	47
13	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	39
14	3	2	3	2	4	2	1	2	2	3	24
15	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	21
16	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	23
17	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	26
18	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	30
19	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	28
20	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	27
21	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	35
22	1	3	2	1	2	3	2	1	1	2	18
23	1	2	3	3	2	2	2	4	3	3	25
24	2	3	3	3	2	3	2	4	3	3	28
25	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	26
26	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	44
27	4	4	4	4	5	3	3	4	3	4	38
28	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	34
29	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	22
30	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	16
31	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	34
32	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	25
33	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	16
34	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
35	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	44
36	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	40
37	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	25

Resp	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	TotalX1
38	3	2	2	2	1	3	2	2	2	1	20
39	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	37
40	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	29
41	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	17
42	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	31
43	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	15
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
45	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	25
46	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	34
47	2	2	2	2	1	3	3	2	3	3	23
48	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	33
49	3	2	3	3	2	4	3	3	5	2	30
50	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	21
51	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	43
52	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	37
53	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	43
54	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42
55	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	33
56	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	44
57	1	1	2	3	2	2	3	2	2	2	20
58	2	2	1	3	2	2	2	2	3	2	21
59	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	16
60	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	22
61	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	26
62	2	2	4	2	3	1	1	2	2	2	21
63	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
Total	186	187	188	189	183	188	186	188	187	186	

HASIL TABULASI RESPONDEN VARIABEL KOMUNIKASI (X2)

Resp	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	TotalX2
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40

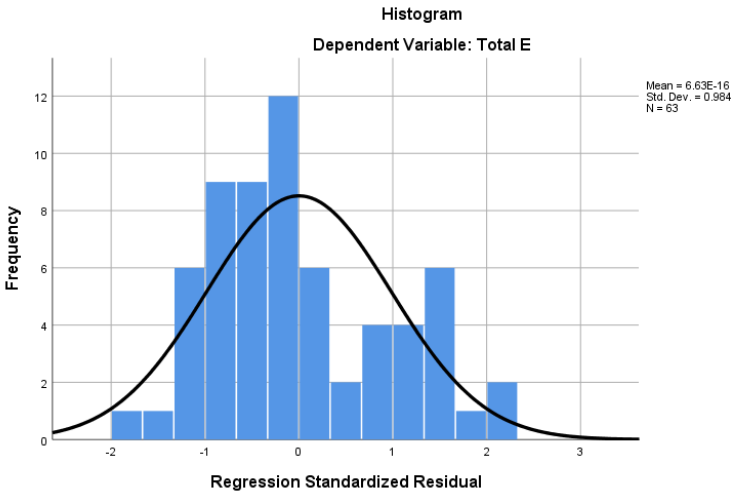
Resp	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	TotalX2
37	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
38	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
41	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
45	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
47	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
49	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
50	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
57	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
58	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
59	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
60	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
61	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
62	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Total	156	156	156	156	156	156	156	156	156	156	

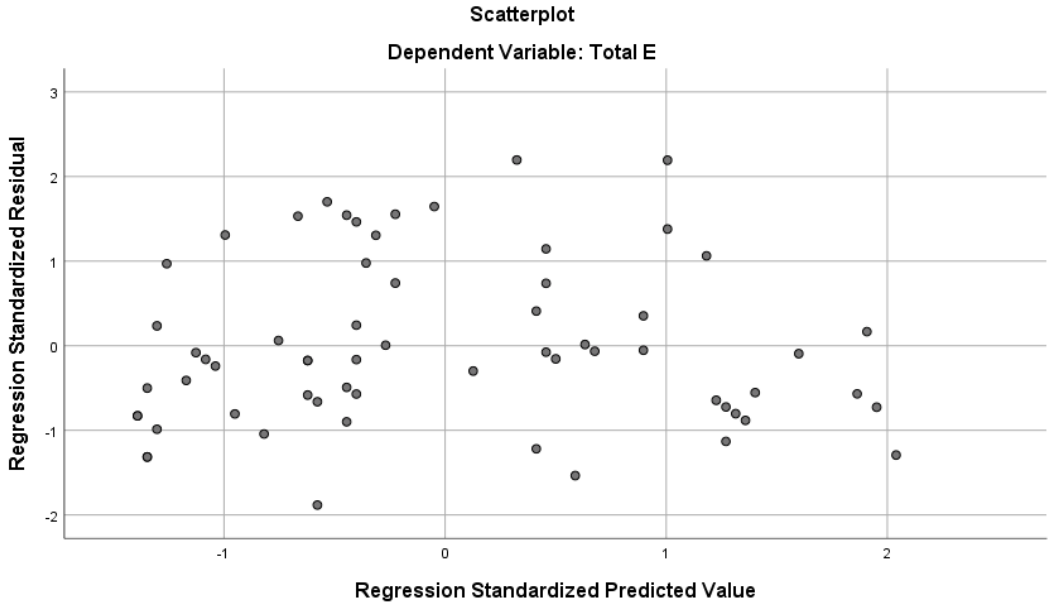
HASIL TABULASI RESPONDEN VARIABEL EFEKTIFITAS (Y)

Resp	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	TotalY
1	2	2	2	1	3	3	13
2	4	3	3	4	3	3	20
3	3	3	3	3	3	3	18
4	2	3	3	4	2	3	17
5	2	2	1	2	2	2	11
6	2	2	2	2	2	2	12
7	1	1	1	1	2	1	7
8	4	3	3	3	3	3	19
9	3	3	3	2	3	3	17
10	4	4	4	4	3	4	23
11	1	1	2	1	1	1	7
12	3	4	3	3	4	4	21
13	3	3	3	3	3	3	18
14	2	2	2	2	3	3	14
15	2	2	2	2	2	1	11
16	2	2	2	2	1	1	10
17	3	2	2	3	2	2	14
18	3	3	3	3	3	3	18
19	3	2	3	3	3	3	17
20	3	3	2	2	3	3	16
21	5	3	4	5	4	4	25
22	2	2	2	2	2	2	12
23	3	3	2	3	3	3	17
24	2	2	1	1	2	1	9
25	1	2	2	1	3	3	12
26	3	3	3	3	4	3	19
27	2	3	3	3	2	2	15
28	3	4	3	3	3	3	19
29	2	1	1	1	1	2	8
30	1	1	1	1	1	1	6
31	3	4	3	3	4	3	20
32	1	2	1	2	2	1	9
33	2	1	2	1	1	1	8
34	3	4	4	4	4	3	22
35	4	4	4	4	4	4	24
36	3	3	3	4	3	3	19
37	2	1	2	2	2	2	11

Resp	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	TotalY
38	2	1	2	1	1	2	9
39	3	2	3	2	2	2	14
40	2	2	3	3	2	2	14
41	2	2	1	1	2	2	10
42	4	3	3	4	4	4	22
43	1	1	1	1	1	2	7
44	3	3	3	3	3	3	18
45	2	2	2	2	2	2	12
46	4	3	2	3	3	4	19
47	3	3	3	2	3	3	17
48	3	3	3	3	3	3	18
49	3	3	2	2	3	3	16
50	2	2	2	2	2	2	12
51	3	3	3	4	3	3	19
52	4	4	4	4	3	3	22
53	4	4	3	3	4	4	22
54	3	3	3	2	4	4	19
55	3	2	3	2	2	2	14
56	4	3	3	3	3	4	20
57	3	2	3	3	2	3	16
58	2	2	2	2	2	2	12
59	1	1	1	1	1	1	6
60	1	2	1	2	2	2	10
61	3	3	3	3	3	2	17
62	1	2	1	2	2	2	10
63	4	4	4	4	3	4	23
Total	164	158	154	157	161	162	

LAMPIRAN 5
OTPUT UJI ASUMSI KLASIK
Output Uji Normalitas





Lampiran 6
Output Uji, Regresi Berganda Uji t, Uji F
Output Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1207.005	2	603.502	100.007	.000[b]
	Residual	362.074	60	6.035		
	Total	1569.079	62			

a. Dependent Variable: Total E

b. Predictors: (Constant), Total KM, Total K

Output Uji t

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.890	1.160		3.353	.001		
	Total K	.194	.070	.359	2.780	.007	.231	4.337
	Total KM	.223	.053	.545	4.220	.000	.231	4.337

a. Dependent Variable: Total E

Output Uji Koefisien Determinasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.877[a]	.769	.762	2.457

a. Predictors: (Constant), Total KM, Total K

b. Dependent Variable: Total E

Output Uji Linieritas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Total E * Total K	Between Groups	(Combined)	1306.579	28	46.664	6.044	.000
		Linearity	1099.554	1	1099.554	142.418	.000
		Deviation from Linearity	207.026	27	7.668	.993	.502
	Within Groups		262.500	34	7.721		
	Total		1569.079	62			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Total E * Total KM	Between Groups	(Combined)	1213.306	4	303.326	49.450	.000
		Linearity	1160.366	1	1160.366	189.169	.000
		Deviation from Linearity	52.939	3	17.646	2.877	.044
	Within Groups		355.774	58	6.134		
	Total		1569.079	62			

Lampiran 7

Profile Responden

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	28	44.4	44.4	44.4
	Perempuan	35	55.6	55.6	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 25 Tahun	25	39.7	39.7	39.7
	26-30 Tahun	26	41.3	41.3	81.0
	31-35 Tahun	10	15.9	15.9	96.8
	> 35 Tahun	2	3.2	3.2	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Jenjang Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA/SMK/Sederajat	35	55.6	55.6	55.6
	D3	26	41.3	41.3	96.8
	S1	2	3.2	3.2	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Lama Jadi Karyawan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 1 Tahun	31	49.2	49.2	49.2
	1-2 Tahun	27	42.9	42.9	92.1
	2-3 Tahun	4	6.3	6.3	98.4
	> 3 Tahun	1	1.6	1.6	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Lampiran 8
OTPUT DESKRIPTIF
VARIABEL KOMPETENSI (X1)

Statistics

		K	K	K	K	K	K	K	K	K	K
N	Valid	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		2.95	2.97	2.98	3.00	2.90	2.98	2.95	2.98	2.97	2.95
Median		3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
Mode		2	2	2[a]	3	2	4	3	2[a]	3	2
Std. Deviation		1.184	1.062	1.070	1.078	1.103	1.024	1.099	1.070	1.015	1.069
Range		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Minimum		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Maximum		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Percentiles	25	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
	50	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
	75	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

K

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	6	9.5	9.5	9.5
	2	21	33.3	33.3	42.9
	3	12	19.0	19.0	61.9
	4	18	28.6	28.6	90.5
	5	6	9.5	9.5	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

K

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	4.8	4.8	4.8
	2	22	34.9	34.9	39.7
	3	17	27.0	27.0	66.7
	4	16	25.4	25.4	92.1
	5	5	7.9	7.9	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

K

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	6.3	6.3	6.3
	2	19	30.2	30.2	36.5
	3	19	30.2	30.2	66.7
	4	16	25.4	25.4	92.1
	5	5	7.9	7.9	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

K

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	7.9	7.9	7.9
	2	15	23.8	23.8	31.7
	3	24	38.1	38.1	69.8
	4	13	20.6	20.6	90.5
	5	6	9.5	9.5	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

K

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	7.9	7.9	7.9
	2	21	33.3	33.3	41.3
	3	17	27.0	27.0	68.3
	4	15	23.8	23.8	92.1
	5	5	7.9	7.9	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

K

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	7.9	7.9	7.9
	2	16	25.4	25.4	33.3
	3	19	30.2	30.2	63.5
	4	21	33.3	33.3	96.8
	5	2	3.2	3.2	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

K

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	6	9.5	9.5	9.5
	2	16	25.4	25.4	34.9
	3	21	33.3	33.3	68.3
	4	15	23.8	23.8	92.1
	5	5	7.9	7.9	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

K

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	6.3	6.3	6.3
	2	19	30.2	30.2	36.5
	3	19	30.2	30.2	66.7
	4	16	25.4	25.4	92.1
	5	5	7.9	7.9	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

K

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	5	7.9	7.9	7.9
	2	15	23.8	23.8	31.7
	3	23	36.5	36.5	68.3
	4	17	27.0	27.0	95.2
	5	3	4.8	4.8	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

K

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	6.3	6.3	6.3
	2	21	33.3	33.3	39.7
	3	16	25.4	25.4	65.1
	4	18	28.6	28.6	93.7
	5	4	6.3	6.3	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Variabel KOMUNIKASI (X2)

Statistics

		KM	KM	KM	KM	KM	KM	KM	KM	KM	KM
N	Valid	63	63	63	63	63	63	63	63	63	63
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		2.48	2.48	2.48	2.48	2.48	2.48	2.48	2.48	2.48	2.48
Median		2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
Mode		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Std. Deviation		1.229	1.229	1.229	1.229	1.229	1.229	1.229	1.229	1.229	1.229
Range		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Minimum		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Maximum		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Percentiles	25	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
	50	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
	75	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00

KM

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	15	23.8	23.8	23.8
	2	22	34.9	34.9	58.7
	3	12	19.0	19.0	77.8
	4	9	14.3	14.3	92.1
	5	5	7.9	7.9	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

KM

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	15	23.8	23.8	23.8
	2	22	34.9	34.9	58.7
	3	12	19.0	19.0	77.8
	4	9	14.3	14.3	92.1
	5	5	7.9	7.9	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

KM

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	15	23.8	23.8	23.8
	2	22	34.9	34.9	58.7
	3	12	19.0	19.0	77.8
	4	9	14.3	14.3	92.1
	5	5	7.9	7.9	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

KM

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	15	23.8	23.8	23.8
	2	22	34.9	34.9	58.7
	3	12	19.0	19.0	77.8
	4	9	14.3	14.3	92.1
	5	5	7.9	7.9	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

KM

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	15	23.8	23.8	23.8
	2	22	34.9	34.9	58.7
	3	12	19.0	19.0	77.8
	4	9	14.3	14.3	92.1
	5	5	7.9	7.9	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

KM

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	15	23.8	23.8	23.8
	2	22	34.9	34.9	58.7
	3	12	19.0	19.0	77.8
	4	9	14.3	14.3	92.1
	5	5	7.9	7.9	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

KM

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	15	23.8	23.8	23.8
	2	22	34.9	34.9	58.7
	3	12	19.0	19.0	77.8
	4	9	14.3	14.3	92.1
	5	5	7.9	7.9	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

KM

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	15	23.8	23.8	23.8
	2	22	34.9	34.9	58.7
	3	12	19.0	19.0	77.8
	4	9	14.3	14.3	92.1
	5	5	7.9	7.9	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

KM

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	15	23.8	23.8	23.8
	2	22	34.9	34.9	58.7
	3	12	19.0	19.0	77.8
	4	9	14.3	14.3	92.1
	5	5	7.9	7.9	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

KM

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	15	23.8	23.8	23.8
	2	22	34.9	34.9	58.7
	3	12	19.0	19.0	77.8
	4	9	14.3	14.3	92.1
	5	5	7.9	7.9	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

VARIABEL EFEKTIFITAS (Y)

Statistics

		E	E	E	E	E	E
N	Valid	63	63	63	63	63	63
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		2.60	2.51	2.44	2.49	2.56	2.57
Median		3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00
Mode		3	3	3	2[a]	3	3
Std. Deviation		.976	.914	.894	1.030	.894	.928
Range		4	3	3	4	3	3
Minimum		1	1	1	1	1	1
Maximum		5	4	4	5	4	4
Percentiles	25	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
	50	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00
	75	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

E

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	9	14.3	14.3	14.3
	2	19	30.2	30.2	44.4
	3	24	38.1	38.1	82.5
	4	10	15.9	15.9	98.4
	5	1	1.6	1.6	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

E

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	9	14.3	14.3	14.3
	2	22	34.9	34.9	49.2
	3	23	36.5	36.5	85.7
	4	9	14.3	14.3	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

E

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	11	17.5	17.5	17.5
	2	19	30.2	30.2	47.6
	3	27	42.9	42.9	90.5
	4	6	9.5	9.5	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

E

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	12	19.0	19.0	19.0
	2	20	31.7	31.7	50.8
	3	20	31.7	31.7	82.5
	4	10	15.9	15.9	98.4
	5	1	1.6	1.6	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

E

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	8	12.7	12.7	12.7
	2	21	33.3	33.3	46.0
	3	25	39.7	39.7	85.7
	4	9	14.3	14.3	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

E

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	9	14.3	14.3	14.3
	2	19	30.2	30.2	44.4
	3	25	39.7	39.7	84.1
	4	10	15.9	15.9	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

LAMPIRAN 9
TABEL r

	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
	r 0,005	r 0,05	r 0,025	r 0,01	r 0,001
1	0,9877	0,9969	0,9995	0,9999	1,0000
2	0,9000	0,9500	0,9800	0,9900	0,9990
3	0,8054	0,8783	0,9343	0,9587	0,9911
4	0,7293	0,8114	0,8822	0,9172	0,9741
5	0,6694	0,7545	0,8329	0,8745	0,9509
6	0,6215	0,7067	0,7887	0,8343	0,9249
7	0,5822	0,6664	0,7498	0,7977	0,8983
8	0,5494	0,6319	0,7155	0,7646	0,8721
9	0,5214	0,6021	0,6851	0,7348	0,8470
10	0,4973	0,5760	0,6581	0,7079	0,8233
11	0,4762	0,5529	0,6339	0,6835	0,8010
12	0,4575	0,5324	0,6120	0,6614	0,7800
13	0,4409	0,5140	0,5923	0,6411	0,7604
14	0,4259	0,4973	0,5742	0,6226	0,7419
15	0,4124	0,4821	0,5577	0,6055	0,7247
16	0,4000	0,4683	0,5425	0,5897	0,7084
17	0,3887	0,4555	0,5285	0,5751	0,6932
18	0,3783	0,4438	0,5155	0,5614	0,6788
19	0,3687	0,4329	0,5034	0,5487	0,6652
20	0,3598	0,4227	0,4921	0,5368	0,6524
21	0,3515	0,4132	0,4815	0,5256	0,6402
22	0,3438	0,4044	0,4716	0,5151	0,6287
23	0,3365	0,3961	0,4622	0,5052	0,6178
24	0,3297	0,3882	0,4534	0,4958	0,6074
25	0,3233	0,3809	0,4451	0,4869	0,5974
26	0,3172	0,3739	0,4372	0,4785	0,5880
27	0,3115	0,3673	0,4297	0,4705	0,5790
28	0,3061	0,3610	0,4226	0,4629	0,5703
29	0,3009	0,3550	0,4158	0,4556	0,5620
30	0,2960	0,3494	0,4093	0,4487	0,5541
31	0,2913	0,3440	0,4032	0,4421	0,5465
32	0,2869	0,3388	0,3972	0,4357	0,5392
33	0,2826	0,3338	0,3916	0,4296	0,5322
34	0,2785	0,3291	0,3862	0,4238	0,5254
35	0,2746	0,3246	0,3810	0,4182	0,5189
36	0,2709	0,3202	0,3760	0,4128	0,5126
37	0,2673	0,3160	0,3712	0,4076	0,5066
38	0,2638	0,3120	0,3665	0,4026	0,5007
39	0,2605	0,3081	0,3621	0,3978	0,4950
40	0,2573	0,3044	0,3578	0,3932	0,4896

LAMPIRAN 10
TABEL t

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

LAMPIRAN 11
TABEL F

df untuk	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78