

LAMPIRAN

1. KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth. Saudara/i

Di Tempat

Assalamu'alaikum wr. Wb.

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir di Kampus Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia (PWBI) Medan, Sumatera Utara, maka saya ingin mengadakan penelitian mengenai perilaku client dan peserta dengan judul " Pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Pelayanan pada Xpro Organizer". Sehubungan dengan itu, saya membutuhkan sejumlah data untuk diolah dan kemudian akan dijadikan sebagai bahan penelitian melalui kerjasama dan kesediaan saudara dalam mengisi kuesioner ini. Saya harapkan saudara/i mengisi kuesioner ini dengan sungguh-sungguh agar didapatkan data yang valid. Atas perhatian dan kesediaan saudara/i sekalian mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. Wb

Hormat saya,
Muhammad Adi Fauzi

Nama :

Alamat/tempat tinggal :

Pekerjaan :

Jenis Kelamin

- Laki-laki
- Perempuan

Usia

- 20-30 tahun
- 31-40 tahun
- 41-55 tahun

2. PERNYATAAN PENELITIAN

No	Pernyataan	Kode	Skor Nilai
1	Sangat Tidak Setuju	STS	1
2	Tidak Setuju	TS	2
3	Cukup Setuju	CS	3
4	Setuju	S	4
5	Sangat setuju	SS	5

3. PERTANYAAN PENELITIAN

Sumber Daya Manusia (X)

No	Variabel	Pertanyaan	Jawaban				
			1	2	3	4	5
1	Pengetahuan (X1)	Apakah staff Xpro menguasai disetiap bidang pekerjaannya?					
2		Apakah staff Xpro mempunyai pemahaman yang luas terhadap pekerjaannya?					
3		Apakah staff Xpro dapat menyelesaikan suatu permasalahan sesuai pengetahuan pekerjaannya?					
4		Apakah staff Xpro memiliki pengalaman yang memadai dalam bidang pekerjaannya?					
5		Apakah staff Xpro memiliki kesesuaian latar belakang didalam bidang pekerjaannya?					
6		Apakah staff Xpro mempunyai pengetahuan mengenai standar kerja mereka?					
7	Keterampilan (X2)	Apakah staff Xpro memiliki keahlian dalam melaksanakan tugasnya?					
8		Apakah staff Xpro dapat berkomunikasi dengan baik?					
9		Apakah staff Xpro dapat menerapkan keahliannya dibidang pekerjaan?					
10	Kemampuan (X3)	Apakah staff Xpro dapat bersikap Loyal (Setia) terhadap peserta?					
11		Apakah staff Xpro mampu menjalankan tugas dengan cepat?					

12		Apakah staff Xpro tanggap dalam melayani peserta?					
----	--	---	--	--	--	--	--

Kualitas Pelayanan (Y)

No.	Variabel	Pertanyaan	Jawaban				
			1	2	3	4	5
1	Reliability (Reliabilitas)	Apakah staff Xpro dapat dipercaya dalam menyimpan dokumen/data tanpa kesalahan?					
2		Apakah staff Xpro dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa peserta?					
3		Apakah staff Xpro menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan?					
4		Apakah staff Xpro menyampaikan jasa secara benar?					
5		Apakah staff Xpro melayani jasa dengan tepat waktu?					
6	Responsiveness (Daya Tanggap)	Apakah staff Xpro memberikan layanan yang segera dan cepat bagi peserta?					
7		Apakah staff Xpro kesiapan untuk merespon permintaan client dan peserta?					
8		Apakah staff Xpro selalu bersedia dalam membantu peserta?					
9		Apakah staff Xpro mampu menumbuhkan rasa percaya kepada peserta?					
10		Apakah staff Xpro selalu menginformasikan peserta tentang kepastian waktu kegiatan?					

11	Assurance (Jaminan)	Apakah staff Xpro selalu membuat client dan peserta merasa aman sewaktu melakukan transaksi?					
12		Apakah staff Xpro mampu menjawab semua pertanyaan dari client dan peserta?					
13		Apakah staff Xpro secara konsisten bersikap sopan?					
14	Empathy (Empati)	Apakah staff Xpro memahami kebutuhan peserta?					
15		Apakah staff Xpro memberikan perhatian secara individual kepada para client dan peserta?					
16		Apakah staff Xpro selalu mengutamakan kepentingan peserta?					
17		Apakah staff Xpro selalu beroperasi dengan nyaman kepada peserta?					
18	Tangibles (Bukti Fisik)	Apakah staff Xpro selalu berpenampilan rapi dan profesional?					
19		Apakah staff Xpro memberikan fasilitas yang berdaya Tarik visual?					
20		Apakah staff Xpro selalu menggunakan peralatan modern?					
21		Apakah staff Xpro memberikan Materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya Tarik visual?					

4. PROFIL RESPONDEN

a) Jenis Kelamin

		JenisKelamin			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	LakiLaki	43	43.0	43.0	43.0
	Perempuan	57	57.0	57.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

b) Usia

		Usia			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	20-30	28	28.0	28.0	28.0
	31-40	56	56.0	56.0	84.0
	41-55	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

5. HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

a) Hasil Uji Validitas Pengetahuan (X1)

Variabel	Item	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
PENGETAHUAN (X1)	X1.1	757	0.1638	Valid
	X1.2	667		Valid
	X1.3	605		Valid
	X1.4	732		Valid
	X1.5	799		Valid
	X1.6	807		Valid

b) Hasil Uji Validitas Keterampilan (X2)

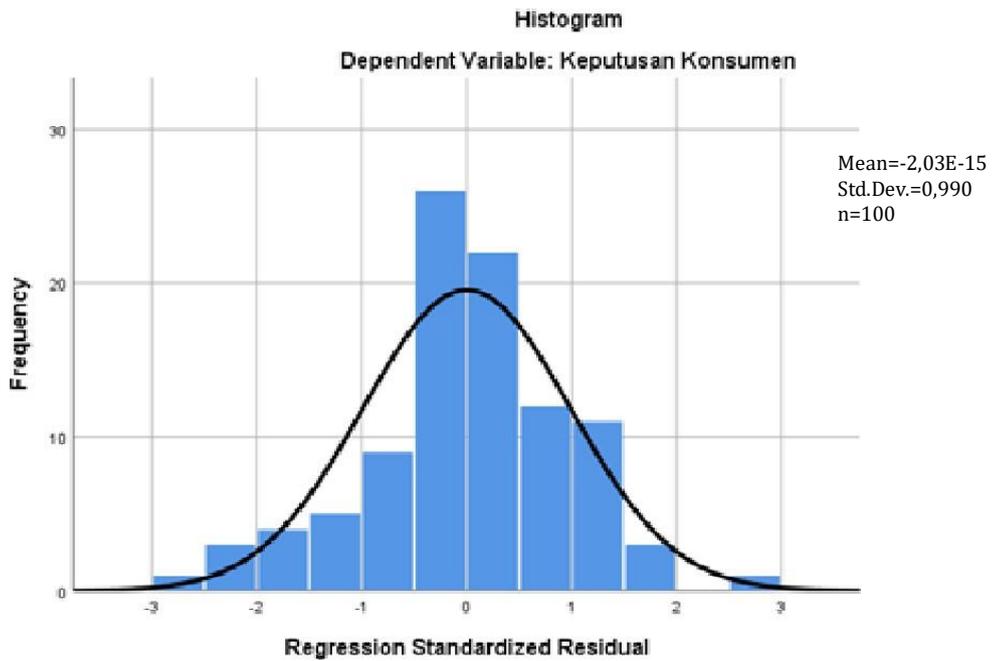
Variabel	Item	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
KETERAMPILAN (X2)	X2.1	639	0.1638	Valid
	X2.2	721		Valid
	X2.3	773		Valid

c) Hasil Uji Validitas Kemampuan (X3)

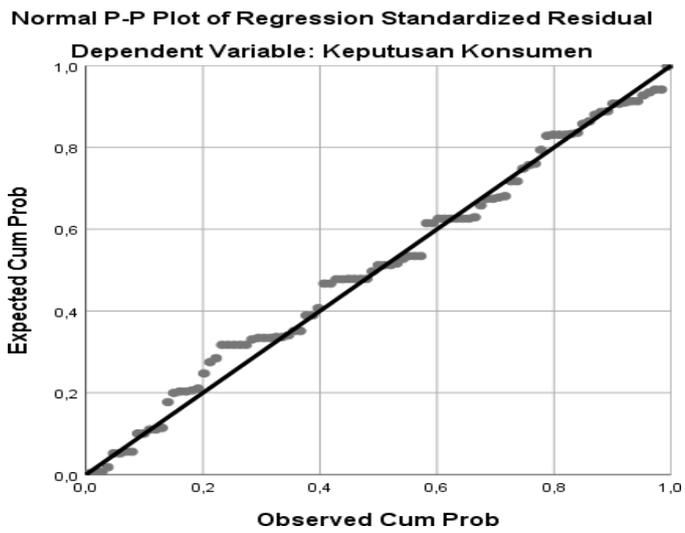
Variabel	Item	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
KEMAMPUAN (X3)	X3.1	800	0.1638	Valid
	X3.2	905		Valid
	X3.3	837		Valid

6. HASIL UJI ASUMSI KLASIK

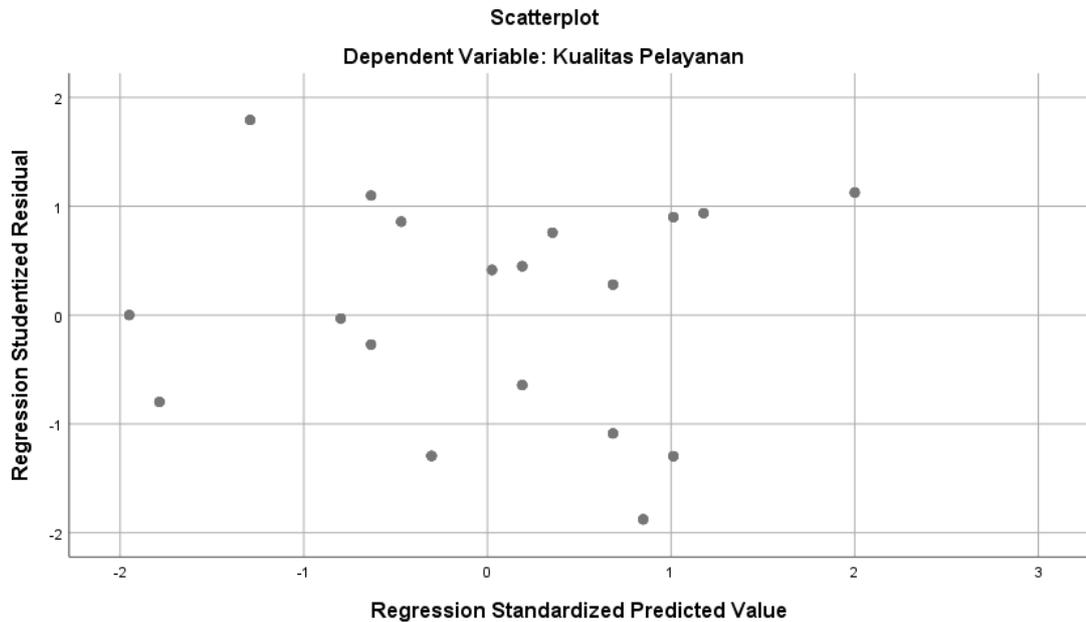
a) Histogram Normalitas



b) Plot Normalitas



c) Uji Heteroskedastisitas



d) Uji Multikolinieritas

Coefficients

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Pengetahuan	.444	2.252
Keterampilan	.384	2.605
Kemampuan	.376	2.659

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

e) Uji Linearitas

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13123.999	3	4374.666	410.927	.000 ^b
	Residual	1022.001	96	10.646		
	Total	14146.000	99			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Kemampuan, Pengetahuan, Keterampilan

7. HASIL UJI REGRESI LINIER BERGANDA

a) Uji regresi linier berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.993	2.663		-.373	.710		
	Pengetahuan	1.138	.166	.283	6.865	.000	.444	2.252
	Keterampilan	1.768	.374	.210	4.733	.000	.384	2.605

Kemampuan	2.883	.228	.566	12.650	.000	.376	2.659
-----------	-------	------	------	--------	------	------	-------

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

8. HASIL UJI HIPOTESIS

a) Uji Parsial (Uji t)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.993	2.663		-.373	.710		
	Pengetahuan	1.138	.166	.283	6.865	.000	.444	2.252
	Keterampilan	1.768	.374	.210	4.733	.000	.384	2.605
	Kemampuan	2.883	.228	.566	12.650	.000	.376	2.659

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b) Uji Simultan (Uji F)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13123.999	3	4374.666	410.927	.000 ^b
	Residual	1022.001	96	10.646		
	Total	14146.000	99			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Kemampuan, Pengetahuan, Keterampilan

9. HASIL UJI DETERMINASI

a) Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.963 ^a	.928	.925	3.263	2.062

a. Predictors: (Constant), Kemampuan, Pengetahuan, Keterampilan

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

10. DISTRIBUSI NILAI R_{TABEL} SIGNIFIKANSI 0.05

Tabel r untuk df = 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	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
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514

49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487

85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

11. DISTRIBUSI NILAI T_{TABEL} SIGNIFIKANSI 0,05

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825

96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

12. DISTRIBUSI NILAI F_{TABEL} SIGNIFIKANSI 0,05

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78

92	3.94	3.1	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.0	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.0	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.0	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.0	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.0	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.0	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.0	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.0g	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.0	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.0	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.0	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.0	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.0	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76