

LAMPIRAN

Bandar Lampung, 2 Januari 2023

Kepada Yth;
Bapak/Ibu/Saudara/i
Alumni Pelatihan
BLK Bandar Lampung
di
Tempat

Dengan hormat;

Sehubungan dengan penelitian serta usaha pengumpulan data untuk mendukung hasil penelitian yang saya lakukan dengan judul; **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN EFEKTIVITAS BALAI LATIHAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN KUALITAS TENAGA KERJA SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA UPTD BALAI LATIHAN KERJA BANDAR LAMPUNG**, saya memohon kesediaan waktu Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi pertanyaan-pertanyaan yang telah tersedia.

Usaha pengumpulan data ini merupakan kegiatan penelitian akademis yang tidak terkait dengan kegiatan apapun, selain untuk kepentingan akademik. Penelitian ini dalam rangka penyusunan **Tesis Pascasarjana, Program Pascasarjana Magister Manajemen, Konsentrasi Pemasaran** di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Informatika dan Bisnis (IIB) Darmajaya, Bandar Lampung.

Atas perhatian dan kesediaan saudara/i yang telah meluangkan waktu dalam rangka mengisi kuisisioner ini untuk dapat menghasilkan penelitian demi kemajuan ilmu pengetahuan, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

SUNARNO
NPM: 2122311011

KUESIONER

Pertanyaan di bawah ini dalam rangka penelitian tesis dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN EFEKTIVITAS BALAI LATIHAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN KUALITAS TENAGA KERJA SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA UPTD BALAI LATIHAN KERJA BANDAR LAMPUNG

Petunjuk pengisian:

1. Jawablah pertanyaan yang diajukan dibawah ini dengan benar dan jujur
2. Berikan tanda (√) pada salah satu jawaban yang paling benar dan jujur
3. Pertanyaan/ Pernyataan harus dijawab seluruhnya

SS : Sangat Setuju S : Setuju N : Netral

TS : Tidak Setuju STS : Sangat Tidak Setuju

IDENTITAS RESPONDEN

- | | | | |
|------------------------------|---|------------------|-----------------|
| 1. Alumni BLK Bandar Lampung | : | Ya | Tidak |
| 2. Usia | : | 17 – 30 Tahun | 40 – 50 tahun |
| | | 31 – 40 tahun | |
| 3. Jenis Kelamin | : | Laki-laki | Perempuan |
| 4. Pendidikan Terakhir | : | SMP | SMA/SMK |
| | | Sarjana | Pasca Sarjana |
| 5. Pekerjaan | : | Wiraswasta | Karyawan swasta |
| | | PNS | Karyawan BUMN |
| | | Ibu Rumah Tangga | Petani/Pedagang |
| 6. Pendapatan | : | < 1 Juta | 1 – 2 Juta |
| | | 2 – 3 Juta | > 3 Juta |
| 7. Jumlah Keluarga | : | 1 – 3 orang | > 3 orang |

DAFTAR PERNYATAAN

Pernyataan	Jawaban				
	SS	S	N	TS	STS
	5	4	3	2	1
Kualitas Pelayanan (X1)					
Wujud Fisik (X1.1)					
1. Gedung BLK yang moderen menarik bagi peserta					
2. Ruangan pelatihan yang baik, tempat duduk yang bagus, ac dingin dan toilet yang bersih sangat disukai peserta pelatihan					
3. Penampilan Instruktur dan karyawan BLK menarik perhatian peserta pelatihan					
4. Model pembelajaran digital dan tatap muka sangat menarik bagi peserta pelatihan					
Kehandalan (X1.2)					
5. Pendidikan di BLK yang berkualitas sesuai janji yang diberikan kepada peserta pelatihan					
6. Karyawan dan Instruktur di BLK yang profesional membuat peserta pelatihan merasa puas					
7. Pihak BLK memberikan pelayanan dan pengajaran sesuai yang diharapkan					
8. Pelayanan pihak BLK sesuai waktu yang dijanjikan					
Daya Tanggap (X1.3)					
9. Semua karyawan dan Instruktur, sigap dan tanggap dalam menghadapi keluhan peserta pelatihan					
10. Semua karyawan dan Instruktur dapat menjawab setiap pertanyaan peserta pelatihan					
11. Karyawan dan mentor di BLK siap membantu peserta pelatihan					
12. Semua karyawan dan Instruktur di BLK memberikan informasi yang cepat dan tepat kepada peserta pelatihan					
Jaminan (X1.4)					
13. Karyawan dan Instruktur di BLK dapat menumbuhkan rasa kepercayaan peserta pelatihan					
14. Karyawan dan Instruktur memberikan rasa nyaman kepada peserta pelatihan					

Pernyataan	Jawaban				
	SS	S	N	TS	STS
	5	4	3	2	1
15. Pihak BLK menjamin kerahasiaan kemampuan belajar peserta pelatihan					
Empati (X1.5)					
16. Pihak BLK harus memberikan perhatian yang baik kepada peserta pelatihan					
17. Pihak BLK mengutamakan kepentingan peserta pelatihan					
18. Instruktur dan karyawan memahami kebutuhan peserta pelatihan					
Efektivitas Peran (X2)					
Pencapaian Target (X2.1)					
19. Target yang ditetapkan BLK tercapai dengan hasil maksimal					
20. Realisasi target yang diberikan BLK sesuai yang diharapkan					
21. Tujuan dari BLK tercapai dengan baik					
22. Tujuan yang telah ditetapkan pihak BLK memuaskan					
Kemampuan Adaptasi (X2.2)					
23. Organisasi BLK selalu menyesuaikan diri dengan perubahan teknologi dalam memberikan pelatihan					
24. Lingkungan kerja di BLK penuh keakraban dan kekeluargaan					
Kemampuan Kerja (X2.3)					
25. Kondisi yang dirasakan seluruh anggota organisasi di BLK sangat profesional dan baik					
26. Seluruh karyawan di BLK memberikan rasa aman dan nyaman dalam pelatihan					
27. Karyawan dan Instruktur selalu memberikan motivasi kepada peserta pelatihan					
28. Pihak BLK selalu memberikan reward bagi yang berprestasi					
Tanggung Jawab (X2.4)					
29. Semua karyawan di BLK dapat menjalankan mandat sesuai aturan					
30. Pihak BLK dapat menyelesaikan semua masalah yang dialami selama pelatihan dengan baik					

Pernyataan	Jawaban				
	SS	S	N	TS	STS
	5	4	3	2	1
Kualitas Tenaga Kerja (X3)					
Kualitas Intelektual (X3.1)					
31. Peserta menguasai ilmu keterampilan dari hasil pelatihan dengan baik					
32. Peserta pelatihan menguasai keterampilan sesuai dengan tuntutan dunia usaha dan dunia industri					
33. Peserta memiliki kemampuan berbahasa dan bekerja dengan baik					
34. Peserta pelatihan minimal menguasai satu bahasa asing dengan baik					
Pendidikan (X3..2)					
35. Peserta pelatihan mendapatkan pendidikan dan pelatihan pada jenjang kualifikasi yang sesuai					
36. Peserta memiliki tingkat pendidikan yang beragam					
37. Peserta pelatihan memiliki kompetensi yang sesuai dengan dunia usaha dan dunia industri					
Kepuasan Konsumen (Y)					
Kualitas Produk (Y1.1)					
38. Semua materi pelatihan di berbagai jurusan berkualitas					
39. Semua materi pelatihan di berbagai bidang keahlian sangat dibutuhkan dunia kerja					
Kualitas Layanan (Y1.2)					
40. Pelayanan yang diberikan oleh semua karyawan dan instruktur di BLK melebihi ekspektasi					
41. Karyawan dan instruktur dalam memberikan pelayanan jasa sangat tanggap cepat, ramah, berpenampilan baik					
Emosional (Y1.3)					
42. Peserta pelatihan di BLK mendapatkan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan pendidikan dan pelatihan yang diberikan					
43. Tingkat kepuasan peserta pelatihan dalam mendapatkan pelayanan dari pihak BLK sangat tinggi					

LAMPIRAN TABEL t

d.f	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$	d.f
1	3,078	6,314	12,706	31,821	63, 657	1
2	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925	2
3	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841	3
4	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604	4
5	1,476	2,015	2,571	3,365	4,032	5
6	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707	6
7	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499	7
8	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355	8
9	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250	9
10	1,372	1,812	2,228	2,764	3,169	10
11	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106	11
12	1,356	1,782	2,179	2,681	3,055	12
13	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012	13
14	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977	14
15	1,341	1,753	2,131	2,602	2,947	15
16	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921	16
17	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898	17
18	1,330	1,734	2,101	2,552	2,878	18
19	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861	19
20	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845	20
21	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831	21
22	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819	22
23	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807	23
24	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797	24
25	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787	25
26	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779	26
27	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771	27
28	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763	28
29	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756	29
30	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750	30
31	1,309	1,696	2,040	2,453	2,744	31
32	1,309	1,694	2,037	2,449	2,738	32
33	1,308	1,692	2,035	2,445	2,733	33
34	1,307	1,691	2,032	2,441	2,728	34
35	1,306	1,690	2,030	2,438	2,724	35
36	1,306	1,688	2,028	2,434	2,719	36
37	1,305	1,687	2,026	2,431	2,715	37
38	1,304	1,686	2,024	2,429	2,712	38
39	1,303	1,685	2,023	2,426	2,708	39

d.f	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$	d.f
40	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704	40
41	1,303	1,683	2,020	2,421	2,701	41
42	1,302	1,682	2,018	2,418	2,698	42
43	1,302	1,681	2,017	2,416	2,695	43
44	1,301	1,680	2,015	2,414	2,692	44
45	1,301	1,679	2,014	2,412	2,690	45
46	1,300	1,679	2,013	2,410	2,687	46
47	1,300	1,678	2,012	2,408	2,685	47
48	1,299	1,677	2,011	2,407	2,682	48
49	1,299	1,677	2,010	2,405	2,680	49
50	1,299	1,676	2,009	2,403	2,678	50
51	1,298	1,675	2,008	2,402	2,676	51
52	1,298	1,675	2,007	2,400	2,674	52
53	1,298	1,674	2,006	2,399	2,672	53
54	1,297	1,674	2,005	2,397	2,670	54
55	1,297	1,673	2,004	2,396	2,668	55
56	1,297	1,673	2,003	2,395	2,667	56
57	1,297	1,672	2,002	2,394	2,665	57
58	1,296	1,672	2,002	2,392	2,663	58
59	1,296	1,671	2,001	2,391	2,662	59
60	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660	60
61	1,296	1,670	2,000	2,389	2,659	61
62	1,295	1,670	1,999	2,388	2,657	62
63	1,295	1,669	1,998	2,387	2,656	63
64	1,295	1,669	1,998	2,386	2,655	64
65	1,295	1,669	1,997	2,385	2,654	65
66	1,295	1,668	1,997	2,384	2,652	66
67	1,294	1,668	1,996	2,383	2,651	67
68	1,294	1,668	1,995	2,382	2,650	68
69	1,294	1,667	1,995	2,382	2,649	69
70	1,294	1,667	1,994	2,381	2,648	70
71	1,294	1,667	1,994	2,380	2,647	71
72	1,293	1,666	1,993	2,379	2,646	72
73	1,293	1,666	1,993	2,379	2,645	73
74	1,293	1,666	1,993	2,378	2,644	74
75	1,293	1,665	1,992	2,377	2,643	75
76	1,293	1,665	1,992	2,376	2,642	76
77	1,293	1,665	1,991	2,376	2,641	77
78	1,292	1,665	1,991	2,375	2,640	78

d.f	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$	d.f
79	1,292	1,664	1,990	2,374	2,640	79
80	1,292	1,664	1,990	2,374	2,639	80
81	1,292	1,664	1,990	2,373	2,638	81
82	1,292	1,664	1,989	2,373	2,637	82
83	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636	83
84	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636	84
85	1,292	1,663	1,988	2,371	2,635	85
86	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634	86
87	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634	87
88	1,291	1,662	1,987	2,369	2,633	88
89	1,291	1,662	1,987	2,369	2,632	89
90	1,291	1,662	1,987	2,368	2,632	90
91	1,291	1,662	1,986	2,368	2,631	91
92	1,291	1,662	1,986	2,368	2,630	92
93	1,291	1,661	1,986	2,367	2,630	93
94	1,291	1,661	1,986	2,367	2,629	94
95	1,291	1,661	1,985	2,366	2,629	95
96	1,290	1,661	1,985	2,366	2,628	96
97	1,290	1,661	1,985	2,365	2,627	97
98	1,290	1,661	1,984	2,365	2,627	98
99	1,290	1,660	1,984	2,365	2,626	99

X1.1 2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,169 ,104 94	,063 ,548 94	,571* ,000 94	,326* ,001 94	,991* ,000 94	,495* ,000 94	,348* ,001 94	,273* ,008 94	,566* ,000 94	,571** ,000 94	,326** ,001 94	1 94	,495** ,000 94	,348** ,001 94	,486** ,000 94	,348** ,001 94	,273** ,008 94	,561** ,000 94	,752** ,000 94
X1.1 3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,257* ,012 94	,195 ,060 94	,212* ,040 94	,099 ,344 94	,502* ,000 94	1,00 0** 94	,331* ,001 94	,083 ,429 94	,405* ,000 94	,212* ,040 94	,099 ,344 94	,495** ,000 94	1 94	,331** ,001 94	,988** ,000 94	,331** ,001 94	,083 ,429 94	,396** ,000 94	,614** ,000 94
X1.1 4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,042 ,685 94	,032 ,759 94	,200 ,053 94	,359* ,000 94	,357* ,000 94	,331* ,001 94	1,00 0** 94	,501* ,000 94	,238* ,021 94	,200 ,053 94	,359** ,000 94	,348** ,001 94	,331** ,001 94	1 94	,328** ,001 94	1,000** ,000 94	,501** ,000 94	,225* ,029 94	,651** ,000 94
X1.1 5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,254* ,013 94	,168 ,105 94	,207* ,046 94	,093 ,374 94	,493* ,000 94	,988* ,000 94	,328* ,001 94	,081 ,436 94	,397* ,000 94	,207* ,046 94	,093 ,374 94	,486** ,000 94	,988** ,000 94	,328** ,001 94	1 94	,328** ,001 94	,081 ,436 94	,388** ,000 94	,604** ,000 94
X1.1 6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,042 ,685 94	,032 ,759 94	,200 ,053 94	,359* ,000 94	,357* ,000 94	,331* ,001 94	1,00 0** 94	,501* ,000 94	,238* ,021 94	,200 ,053 94	,359** ,000 94	,348** ,001 94	,331** ,001 94	1,000** ,000 94	,328** ,001 94	1 94	,501** ,000 94	,225* ,029 94	,651** ,000 94
X1.1 7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	-,037 ,726 94	,296* ,004 94	,263* ,011 94	,347* ,001 94	,283* ,006 94	,083 ,429 94	,501* ,000 94	1,00 0** 94	,179 ,085 94	,263* ,011 94	,347** ,001 94	,273** ,008 94	,083 ,429 94	,501** ,000 94	,081 ,436 94	,501** ,000 94	1 94	,166 ,109 94	,562** ,000 94

Skor_Total	Pearson Correlation	,818**	,902**	,881**	,902**	,881**	,699**	,902**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	94	94	94	94	94	94	94	94

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

4. VARIABEL Y

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Skor_Total
Y.1	Pearson Correlation	1	1,000**	,450**	,522**	,657**	1,000**	,680**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	94	94	94	94	94	94	94
Y.2	Pearson Correlation	1,000**	1	,450**	,522**	,657**	1,000**	,680**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	94	94	94	94	94	94	94
Y.3	Pearson Correlation	,450**	,450**	1	,614**	,615**	,450**	,429**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	94	94	94	94	94	94	94
Y.4	Pearson Correlation	,522**	,522**	,614**	1	,594**	,522**	,447**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	94	94	94	94	94	94	94
Y.5	Pearson Correlation	,657**	,657**	,615**	,594**	1	,657**	,532**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	94	94	94	94	94	94	94
Y.6	Pearson Correlation	1,000**	1,000**	,450**	,522**	,657**	1	,680**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	94	94	94	94	94	94	94
Skor_Total	Pearson Correlation	,680**	,680**	,429**	,447**	,532**	,680**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	94	94	94	94	94	94	94

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

LAMPIRAN 2. UJI RELIABILITAS

1. VARIABEL X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,900	18

2. VARIABEL X2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,807	12

3. VARIABEL X3

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,939	7

4. VARIABEL Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,916	6

LAMPIRAN 3. UJI NORMALITAS :

1. DENGAN KOLMOGOROV SMIRNOV

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

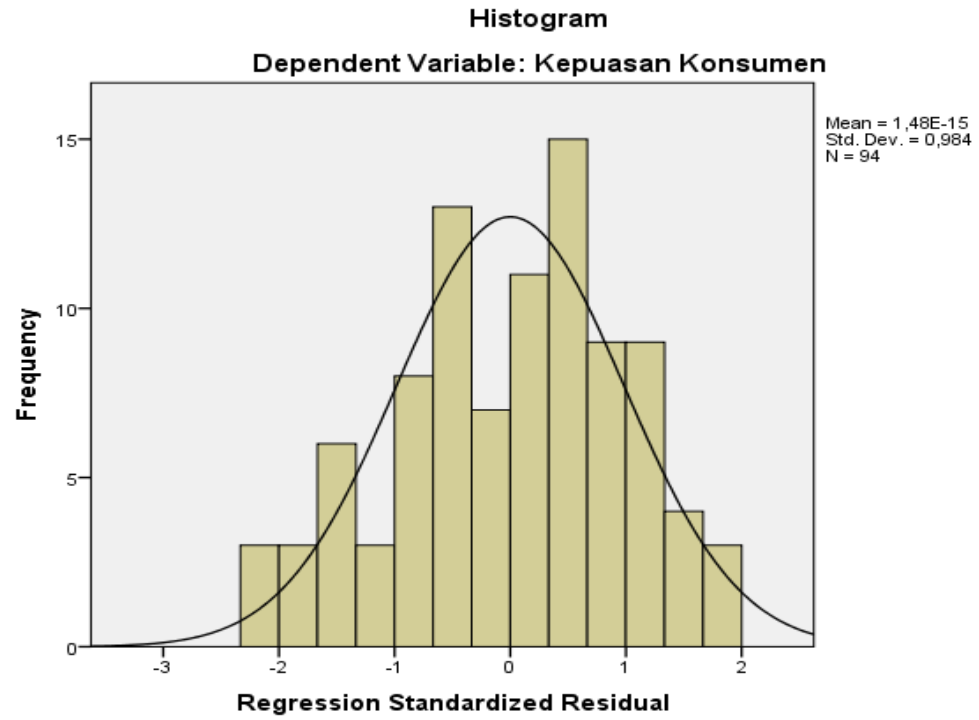
		Unstandardized Residual
N		94
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,88119777
Most Extreme Differences	Absolute	,082
	Positive	,056
	Negative	-,082
Test Statistic		,082
Asymp. Sig. (2-tailed)		,145 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

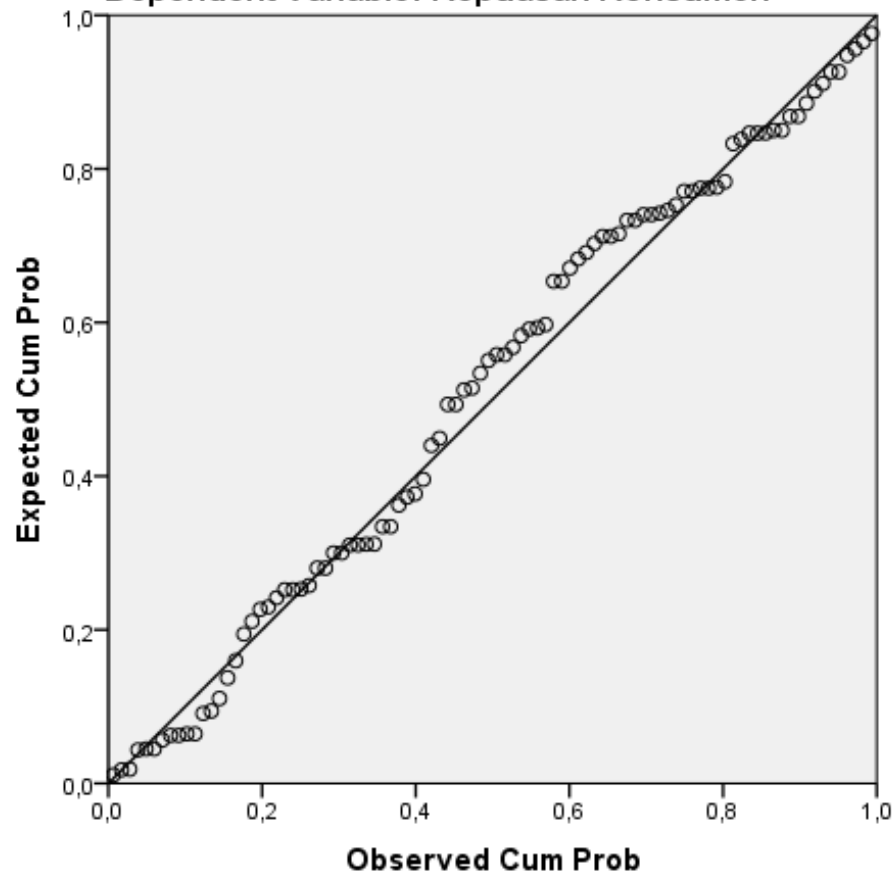
2. DENGAN HISTOGRAM



3. DENGAN P-plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan Konsumen



UJI MULTIKOLINERITAS :

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	19,716	1,810		10,891	,000		
	Kualitas Pelayanan	,248	,032	,613	7,786	,000	,619	1,617
	Efektivitas	,092	,042	,148	2,210	,030	,856	1,168
	Kualitas Tenaga Kerja	,553	,042	,961	13,017	,000	,705	1,419

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

UJI HETEROSKEDASITAS :

1. DENGAN SPEARMAN'S RHO

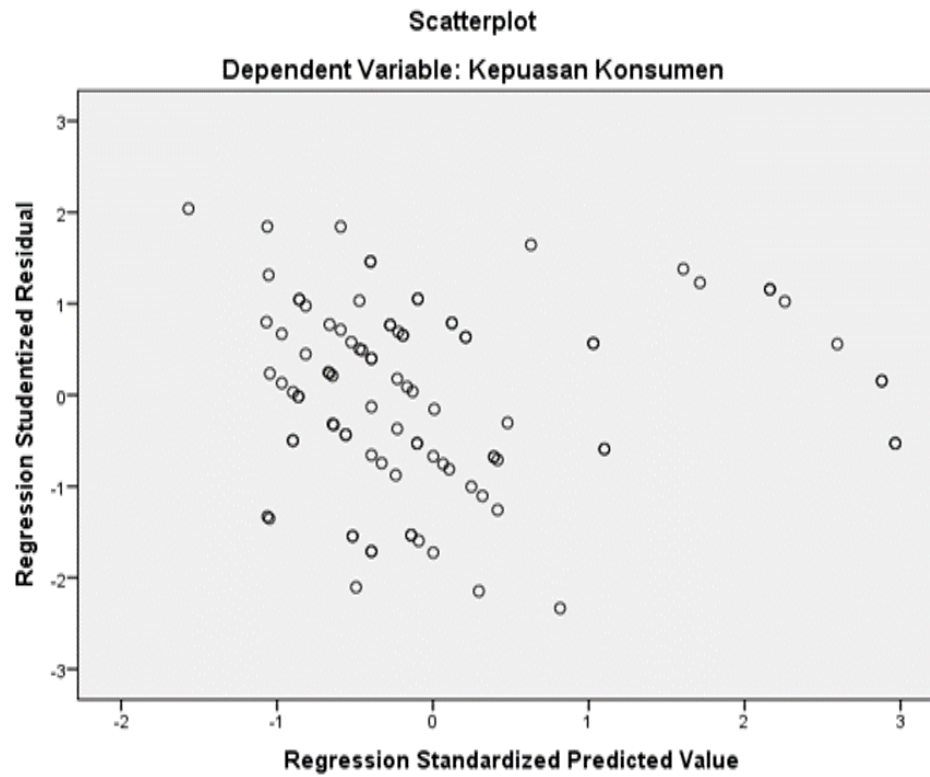
Correlations

			Kualitas Pelayanan	Efektivitas	Kualitas Tenaga Kerja	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Kualitas Pelayanan	Correlation Coefficient	1,000	,468**	,532**	,100
		Sig. (2-tailed)	.	,000	,000	,336
		N	94	94	94	94
	Efektivitas	Correlation Coefficient	,468**	1,000	,137	,076
		Sig. (2-tailed)	,000	.	,189	,468
		N	94	94	94	94
	Kualitas Tenaga Kerja	Correlation Coefficient	,532**	,137	1,000	-,034
		Sig. (2-tailed)	,000	,189	.	,745
		N	94	94	94	94
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	,100	,076	-,034	1,000

	Sig. (2-tailed)	,336	,468	,745	.
	N	94	94	94	94

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

2. DENGAN METODE GRAFIK SCATTERPLOT



UJI REGRESI PERSAMAAN 1 :

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,809 ^a	,654	,643	1,912

a. Predictors: (Constant), Kualitas Tenaga Kerja, Efektivitas, Kualitas Pelayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	623,233	3	207,744	56,809	,000 ^b
	Residual	329,118	90	3,657		
	Total	952,351	93			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Kualitas Tenaga Kerja, Efektivitas, Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19,716	1,810		10,891	,000
	Kualitas Pelayanan	,248	,032	,613	7,786	,000
	Efektivitas	,092	,042	,148	2,210	,030
	Kualitas Tenaga Kerja	,553	,042	,961	13,017	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

UJI REGRESI PERSAMAAN 2 :

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,839 ^a	,704	,687	1,790

a. Predictors: (Constant), Efektivitas_Kualitas Tenaga Kerja, Efektivitas, Kualitas Pelayanan, Kualitas Tenaga Kerja, Kualitas Pelayanan_Kualitas Tenaga Kerja

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	670,343	5	134,069	41,836	,000 ^b
	Residual	282,008	88	3,205		
	Total	952,351	93			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Efektivitas *Kualitas Tenaga Kerja, Efektivitas, Kualitas Pelayanan, Kualitas Tenaga Kerja, Kualitas Pelayanan*Kualitas Tenaga Kerja

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	41,656	6,604		6,308	,000
Kualitas Pelayanan	,632	,113	1,563	5,598	,000
Efektivitas	,044	,139	1,271	2,316	,012
Kualitas Tenaga Kerja	,512	,309	2,890	1,659	,011
Kualitas Pelayanan*Kualitas Tenaga Kerja	,220	,006	2,561	3,347	,001
Efektivitas *Kualitas Tenaga Kerja	,341	,008	2,047	3,279	,037

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

