

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris pengaruh inovasi terhadap berbagi pengetahuan sebagai daya tarik wisatawan di Bantul. Variabel – variabel yang ada dalam penelitian ini adalah variabel bebas meliputi inovasi layanan, inovasi proses, inovasi manajemen, dan inovasi marketing kemudian ada variabel terikat (dependen) meliputi. knowledge donating dan knowledge collecting

Berdasarkan penelitian ini total responden adalah 161 orang. Sebanyak 101 orang dengan presentase 62.7 %, kemudian untuk perempuan yang mengisi kuesioner adalah sejumlah 60 orang dengan presentase 37.3 %. Total untuk keseluruhan responden yaitu 161 orang. Rata – rata responden memiliki pengalaman bekerja diatas dua tahun memiliki rincian sebagai berikut : berdasarkan pengalaman bekerja adalah yang pertama yaitu dua tahun pengalaman bekerja yang mengisi kuesioner dengan jumlah 69 orang dan dengan presentase 42.9 %. Kemudian yang kedua adalah dua setengah tahun pengalaman bekerja dengan jumlah 41 orang dan dengan presentase 25.5 %. Lalu yang ketiga adalah tiga tahun pengalaman bekerja dengan jumlah 37 orang dan dengan presentase 23 %. Terakhir adalah empat sampai lima tahun bekerja adalah dengan jumlah 14 orang dan dengan presentase 8.7 %.

Berdasarkan pada hasil penelitian ini ditemukan bahwa adanya pengaruh positif yang signifikan dari *knowledge donating* terhadap *innovation service*, *innovation process*, *innovation management*, *innovation marketing*.

Knowledge donating berpengaruh positif terhadap *service innovation* karena didasari para staff yang sudah melakukan beberapa *experience* mereka saling bertukar pikiran yang membuat *knowledge donating* ini menjadi signifikan terhadap *service innovation* oleh karena itu *service innovation* dibutuhkan industri hotel di Bantul sebagian besar memiliki keterbatasan jumlah karyawan, sehingga diharapkan dengan *knowledge donating* dapat memberikan *supporting* terhadap masing – masing karyawan menjadi “*multi tasking*” untuk bisa saling membackup atau melengkapi kebutuhan operasional hotel meskipun dengan jumlah karyawan yang terbatas.

Knowledge donating berpengaruh positif terhadap *process innovation* karena dalam hal ini keterbatasan jumlah karyawan di sebagian besar hotel – hotel di Bantul yang menuntut efisiensi kerja sehingga dibutuhkan proses inovasi yang membantu dalam pelaksanaan operasional hotel tersebut dengan keterbatasan yang dimiliki. Sehingga *knowledge* dengan keterbatasan yang ada menciptakan beberapa *process innovation* dalam efisiensi kerja tersebut secara maksimal.

Knowledge donating berpengaruh positif terhadap *management innovation* karena dalam *management innovation* diperlukan *knowledge donating* yang dimana para karyawan melakukan transfer pengetahuan kepada manajemen hotel sehingga manajemen hotel dapat mewujudkan inovasi untuk perkembangan hotel tersebut karena transfer pengetahuan memiliki kemampuan untuk bertukar ide satu sama lain menurut pengalaman para staff oleh karena itu *knowledge donating* berpengaruh positif secara signifikan terhadap *management innovation*. Walaupun dengan keterbatasan karyawan di Sebagian besar hotel – hotel di Bantul maka inovasi semua staf menjadi *representative marketing* menjadikan Langkah bersama dalam memasarkan hotel tersebut kepada pasar.

Knowledge donating berpengaruh positif terhadap *marketing innovation* karena dalam *marketing innovation* diperlukan *knowledge donating* yang dimana marketing ini diperlukan adanya inovasi yang baru, dalam menciptakan inovasi marketing ini *knowledge donating* berpengaruh positif terhadap *marketing innovation*. Namun keterbatasan dalam beberapa hal terkait *management* di hotel – hotel di Bantul maka diperlukan inovasi manajemen yang efisien dan adaptif terhadap perubahan kondisi pariwisata yang dinamis untuk keberlanjutan operasional hotel tersebut (*sustainable*).

5.2 Keterbatasan dan Saran

Selama pelaksanaan penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan yang diharapkan menjadi bahan dalam memberikan saran perbaikan untuk penelitian lebih lanjut tentang topik yang relevan. Keterbatasan dan saran dalam penelitian ini adalah :

1. Masih ada terjemahan yang masih kurang sesuai pada penelitian ini.
2. Kesulitan dalam mendapatkan responden karena wilayah geografis yang kecil dengan cakupan hotel yang sedikit sehingga sedikit terhambat dalam proses mencari responden.

Saran yang dapat peneliti berikan bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian yang serupa yaitu :

1. Lebih memperhatikan lagi terjemahan yang kurang tepat.
2. Dalam hal ini diperlukan cakupan yang luas sehingga dapat memudahkan penelitian untuk mencari responden dikarenakan penelitian ini bukan melibatkan konsumen hotel akan tetapi pekerja hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Saraswati and M. A. Widiartanto, “Pengaruh Implementasi Knowledge Management Terhadap Kinerja Organisasi Melalui Inovasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada UMKM Industri Kreatif Digital di Kota Semarang),” *J. Ilmu Adm. Bisnis*, vol. 5, no. 4, pp. 359–373, 2016, [Online]. Available:
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/13567>.
- . Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
<https://adoc.pub/download/ghozali-i-2011-aplikasi-multivariate-dengan-program-ibm-spss.html>
- Ghozali, I., & Latan, H. (2020). *Partial Least Squares, Konsep, Teknik, dan Aplikasi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hooff, B. V., & Ridder, J. A. (2004). Knowledge sharing in context: The influence of organizational commitment, communication climate and CMC use on knowledge sharing. *Journal of Knowledge Management* , 8(6):117-130. <https://doi.org/10.1108/13673270410567675>
- İPLİK, F. N., TOPSAKAL, Y., & DOĞAN, O. (2014). Strategic Innovation: An Empirical Study On Hotel Firms Operatin In Antalya Region. *Advances in Hospitality and Tourism Research (AHTR)*, 2(1): 16-29.
<https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/372554>

- Jaya, I. G., & Sumertajaya, I. M. (2008). Pemodelan Persamaan Struktural Dengan Partial Least Square. *Semnas Matematika dan Pendidikan*.
- Juliandi, A. (2018). Structural equation model based partial least square (SEM-PLS). *Menggunakan SmartPLS*, DOI: 10.5281/zenodo.2532119.
- Lee, C. W., & Hidayat, N. (2018). The Influence of knowledge sharing on service innovation performance. An empirical study on hotel in North Borneo, Indonesia. *Eurasian Journal of Business and Management* 6(2):23-32, 23-32. DOI: 10.15604/ejbm.
- Masa'deh, R., Obeidat, B., & Tarhini, A. (2016). A Jordanian empirical study of the associations among transformational leadership, transactional leadership, knowledge sharing, job performance, and firm performance: A structural equation modelling approach. *Journal of Management Development* 35(5). <https://doi.org/10.1108/JMD-09-2015-0134>
- Meira, J. V., Falaster, C., & Anjos, S. J. (2018). Innovation and performance in the hotel industry. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 20(01):1-21.
- NHEPERA, N. (2017). The influence of hotel product innovation on customer loyalty in Cape Town. *Dissertation submitted in partial fulfilment of the requirements for the degree*, 147.
- Nhepera, N., & Onojaete, D. O. (2019). An Examination of the Importance of Hotel Innovation on Guest Loyalty in Cape Town, South Africa. *Acta Universitatis Danubius. Œconomica*, Vol 15, No 2.

- Ottenbacher, M. (2007). Innovation Management In The Hospitality Industry : Different Strategies For Achieving Succes. *Journal of Hospitality & Tourism Research*. DOI: 10.1177/1096348007302352
- Salameh, A. A., & Zamil, A. M. (2020). *The effects of reward systems and organizational structure on tacit knowledge sharing*. Prince Sattam bin Abdulaziz University. DOI: 10.5267/j.msl.2020.3.013
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjhin, V. U., & Aini, S. R. (2020). *Effect of E-WOM and Social Media Usage on Purchase* . DOI: 10.1145/3332324.3332333
- Uma Sekaran, R. B. (2020). *Research Method for Business : A Skill Building Approach*. Hoboken: Wiley.
- Wang, S., & Noe, R. A. (2010). Knowledge Sharing: A Review and Directions for Future Research . *Human Resource Management Review* 20(2):115-131, 115-131. DOI: 10.1108/13673270410567675.
<https://www.researchgate.net/publication/220363314>
- Xuhua, H., Spio-Kwofie, A., Bilaliib, T., & Addai, M. (2018). Entrepreneurial Innovation strategies an Option for small hotels growth in Ghana. *Journal of Global Entrepreneurship Research*. <https://doi.org/10.1186/s40497-018-0116-4>

Zhao, X. L., & Chen, Q. (2010). Reconsidering Baron and Kenny: Myths and Truths about Mediation Analysis. *Journal of Consumer Research*, 197-206. DOI: 10.1086/651257

LAMPIRAN 1

PERTANYAAN GOOGLE FORM



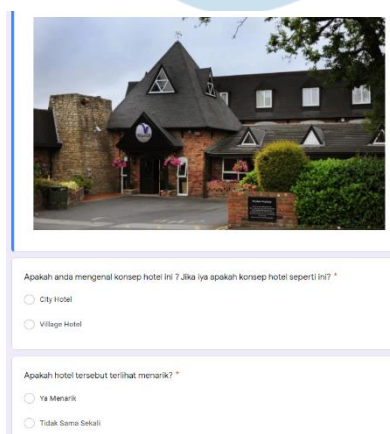
Kuesioner Pengaruh Berbagi Pengetahuan Terhadap Inovasi Layanan sebagai Daya Tarik Wisatawan Di Daerah Pedesaan: Studi pada Hotel – Hotel di Bantul

Selamat pagi, siang, sore atau malam. Tuhan memberkati.
Perkenalkan saya Maura Kevin A. P dengan NPM 170323609 mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta program studi Bisnis dan Ekonomika sedang melakukan penelitian "Pengaruh Berbagi Pengetahuan Terhadap Inovasi Layanan sebagai Daya Tarik Wisatawan Di Daerah Pedesaan: Studi pada Hotel – Hotel di Bantul" semoga anda semua bisa membantu saya untuk proses kelulusan saya dengan mengisi kuesioner untuk penelitian yang saya lakukan.
Terimakasih

 maurakevin33@gmail.com (not shared) [Switch account](#)

* Required

Gambar 1.1 Pendahuluan kuesioner





Apakah anda mengenal konsep hotel ini? Jika iya apakah konsep hotel seperti ini? *

☐ City Hotel

☐ Village Hotel

Apakah hotel tersebut terlihat menarik? *

☐ Ya Menarik

☐ Tidak Sama Sekali

Gambar 1.2 Pemahaman tentang hotel di Bantul

Bekerja di hotel apa? *

Short answer text

Jenis Kelamin *

☐ Laki - Laki

☐ Perempuan

Posisi Jabatan *

☐ Management

☐ Accounting

☐ Front Office

☐ Foods and Beverages Service

☐ Foods and Beverages Product

☐ House Keeping

☐ Security

Gambar 1.3 Data Diri

Kuesioner menggunakan 5 poin- skala likert

Sangat mengizinkan jawaban:
Sangat setuju (SS) dengan bobot nilai 5
Setuju (S) dengan bobot nilai 4
Cukup setuju (CS) dengan bobot nilai 3
Tidak setuju (TS) dengan bobot nilai 2
Sangat tidak setuju dengan bobot nilai 1

Service

Description (optional)

Proses Check - in dan Check - Out yang fleksibel mempengaruhi tamu hotel dalam pelayanan hotel di tempat anda bekerja? *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Staff Hotel yang mengembangkan dan meningkatkan layanan hotel dapat mempengaruhi tamu hotel dalam pelayanan hotel di tempat anda bekerja? *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Dengan adanya Fasilitas Free Wi-Fi Access dapat mempengaruhi kenyamanan tamu dalam pelayanan hotel di tempat anda bekerja? *

1 2 3 4 5

Gambar 1.4 Variabel Service Pertanyaan 1-3

Process

Description (optional)

Kegiatan dan proses kegiatan dalam hotel dilakukan dengan cara yang standar? *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Produk dan layanan dikembangkan berdasarkan kebutuhan para tamu berdasarkan kegiatan dan proses dilakukan dengan cara yang terstandarisasi? *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Apakah Proses Inovasi sudah sesuai dan didasarkan pada kebutuhan semua pemangku kepentingan? *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Gambar 1.5 Variabel Process Pertanyaan 1-3

Apakah manajemen hotel sudah melakukan kemitraan dengan pemasok kebutuhan hotel dilakukan untuk mencapai saling menguntungkan? *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Keuangan dikelola untuk mencapai tujuan organisasi dalam proses inovasi hotel? *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Produk dan layanan dikembangkan berdasarkan kebutuhan para tamu dari kegiatan dan proses yang dilakukan dengan sesuai standar? *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Management:
Description (optional)

Apakah para pemimpin terlibat dalam meningkatkan sistem manajemen hotel? *

Gambar 1.6 Variabel Process Pertanyaan 4-6

Management:
Description (optional)

Apakah para pemimpin terlibat dalam meningkatkan sistem manajemen hotel? *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Apakah para pemimpin memotivasi dan mengontrol kualitas karyawan di dalam hotel? *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Apakah para pemimpin dapat mengelola perubahan dengan cara sebaik mungkin? *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Apakah Proses kepemimpinan ditingkatkan melalui inovasi dalam pengembangan hotel? *

1 2 3 4 5

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Apakah semua staff dan pemimpin menghormati misi dan visi hotel? *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Gambar 1.7 Variabel Management Pertanyaan 1-5

Marketing	
Description (optional)	
Apakah anda dan tim anda sudah menggunakan sumber daya internal dan eksternal untuk menciptakan ide-ide baru? *	
1	2
3	4
5	
Sangat Tidak Setuju	Sangat Setuju
Apakah para staff mengetahui strategi hotel ditempat anda bekerja? *	
1	2
3	4
5	
Sangat Tidak Setuju	Sangat Setuju
Apakah produk/layanan baru di hotel tempat anda bekerja tidak dapat disalin dengan mudah oleh pesaing? *	
1	2
3	4
5	
Sangat Tidak Setuju	Sangat Setuju
Apakah rate harga di Hotel tempat anda bekerja sesuai untuk tamu pada umumnya? *	
1	2
3	4
5	

Gambar 1.8 Variabel Marketing Pertanyaan 1-4

Knowledge Donating	
Description (optional)	
Ketika saya mempelajari sesuatu yang baru, saya memastikan bahwa kolega di departemen saya juga dapat mempelajarinya. *	
1	2
3	4
5	
Sangat Tidak Setuju	Sangat Setuju
Saya membagikan Informasi yang saya miliki dengan kolega di departemen saya. *	
1	2
3	4
5	
Sangat Tidak Setuju	Sangat Setuju
Saya berbagi keahlian saya dengan kolega di departemen saya. *	
1	2
3	4
5	
Sangat Tidak Setuju	Sangat Setuju
Saat saya telah mempelajari sesuatu yang baru, saya memastikan bahwa rekan-rekan di luar departemen saya juga dapat mempelajarinya. *	
1	2
3	4
5	
Saya membagikan Informasi yang saya miliki dengan rekan-rekan di luar departemen saya. *	
1	2
3	4
5	
Sangat Tidak Setuju	Sangat Setuju
Saya berbagi keterampilan saya dengan rekan-rekan di luar departemen saya. *	
1	2
3	4
5	
Sangat Tidak Setuju	Sangat Setuju

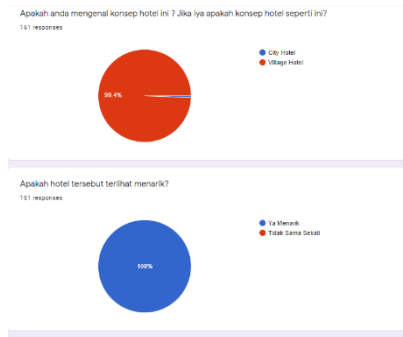
Gambar 1.9 Variabel Knowledge Donating 1-6

Knowledge Collecting						
Description (optional)						
Kolega di departemen saya memberi tahu saya apa yang mereka ketahui, ketika saya bertanya kepada mereka tentang hal itu. *						
	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju
Kolega di departemen saya memberi tahu saya apa keahlian mereka, ketika saya bertanya kepada mereka tentang hal itu. *						
	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju
Kolega di luar departemen saya memberi tahu saya apa yang mereka ketahui, ketika saya bertanya kepada mereka tentang hal itu. *						
	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju
Kolega di luar departemen saya memberi tahu saya apa yang mereka ketahui, ketika saya bertanya kepada mereka tentang hal itu. *						
	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju
Kolega di luar departemen saya memberi tahu saya apa keahlian mereka, ketika saya bertanya tentang hal itu. *						
	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

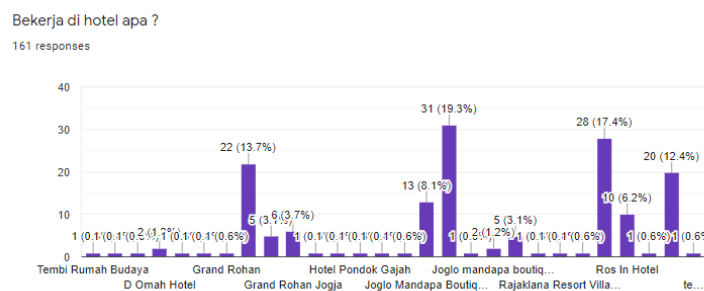
Gambar 1.10 Variabel Knowledge Coollecting Pertanyaan 1-4

Lampiran 2

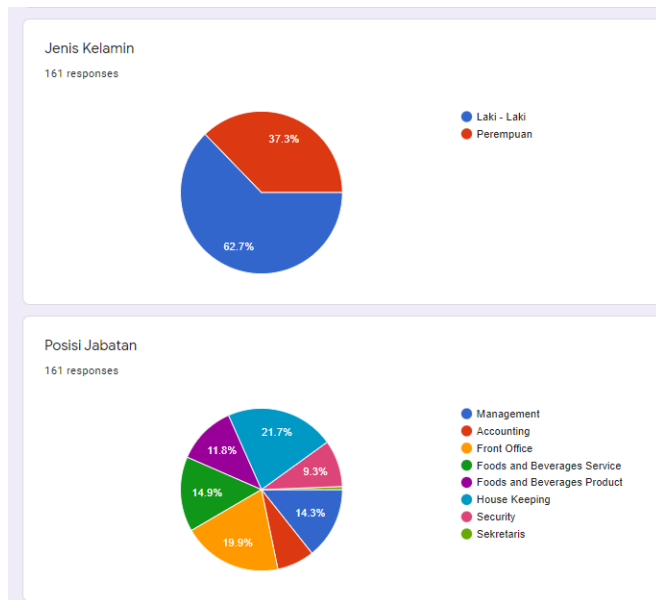
Hasil Pilot Study Google Forms



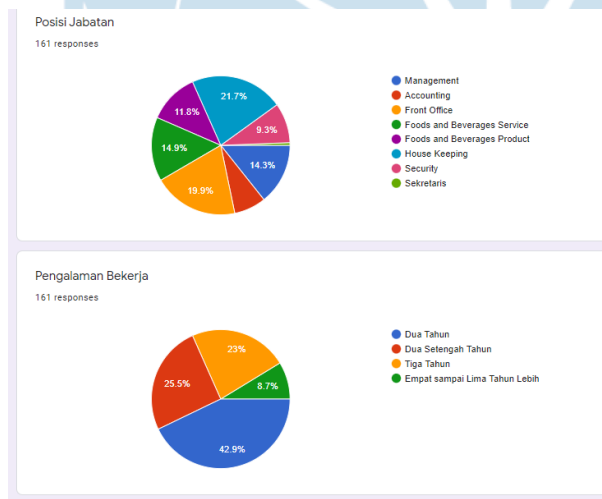
Gambar 2.1 Pemahaman Tentang Village Hotel



Gambar 2.2 Data Sebaran Kuesioner Responden Bekerja dimana



Gambar 2.3 Data Responden Menurut Jenis Kelamin dan Posisi Jabatan

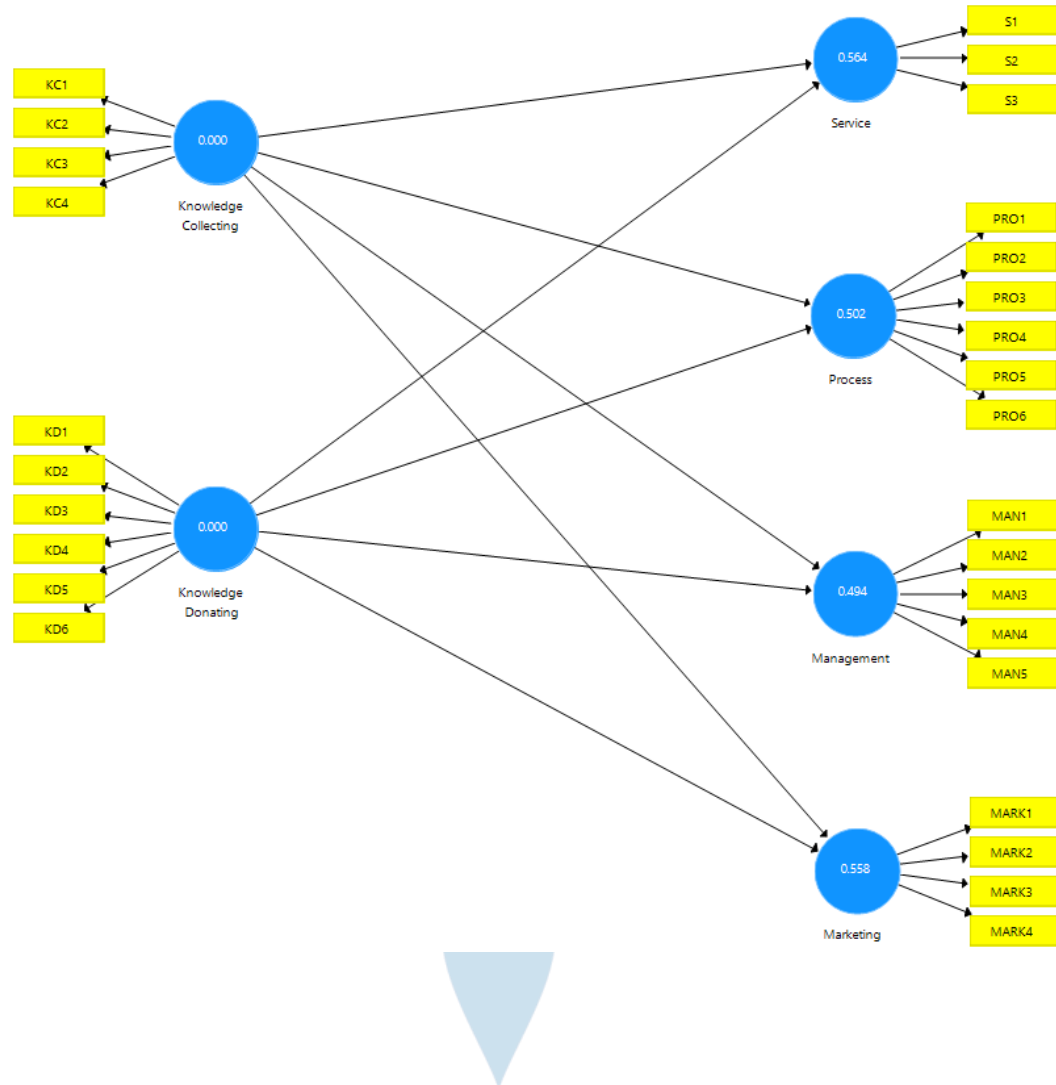


Gambar 2.4 Data Responden Menurut Posisi Jabatan dan Pengalaman Bekerja

LAMPIRAN 3

HASIL UJI RELIABILITAS DAN UJI VALIDITAS

Model Penelitian – PLS Alogarithm



Discriminant Validity – Fornell – Larcker Criterion

	Knowledge Collecting	Knowledge Donating	Management	Marketing	Process	Service
Knowledge Collecting	0.953					
Knowledge Donating	0.908	0.939				
Management	0.727	0.765	0.928			
Marketing	0.716	0.804	0.911	0.934		
Process	0.712	0.777	0.91	0.865	0.925	
Service	0.727	0.798	0.898	0.86	0.924	0.951

Uji Validitas – Outer Loading

	Knowledge Collecting	Knowledge Donating	Management	Marketing	Process	Service
KC1	0.931	0.892	0.68	0.715	0.679	0.691
KC2	0.961	0.843	0.665	0.651	0.637	0.662
KC3	0.961	0.861	0.708	0.677	0.691	0.697
KC4	0.96	0.865	0.716	0.686	0.703	0.719
KD1	0.873	0.934	0.737	0.771	0.75	0.752
KD2	0.828	0.935	0.731	0.774	0.753	0.774
KD3	0.841	0.945	0.721	0.766	0.727	0.746
KD4	0.82	0.941	0.704	0.741	0.733	0.743
KD5	0.879	0.934	0.682	0.717	0.692	0.729
KD6	0.877	0.946	0.734	0.755	0.721	0.752
MAN1	0.664	0.725	0.873	0.802	0.911	0.825
MAN2	0.673	0.719	0.952	0.855	0.84	0.861
MAN3	0.682	0.713	0.934	0.861	0.825	0.83
MAN4	0.698	0.718	0.946	0.856	0.843	0.84
MAN5	0.651	0.672	0.933	0.851	0.799	0.81
MARK1	0.66	0.745	0.854	0.928	0.818	0.808
MARK2	0.673	0.759	0.864	0.944	0.815	0.824
MARK3	0.622	0.709	0.815	0.919	0.769	0.741
MARK4	0.718	0.788	0.87	0.946	0.827	0.839

PRO1	0.678	0.746	0.831	0.793	0.907	0.847
PRO2	0.664	0.725	0.811	0.77	0.922	0.843
PRO3	0.65	0.731	0.827	0.797	0.935	0.876
PRO4	0.655	0.703	0.866	0.824	0.927	0.869
PRO5	0.641	0.709	0.859	0.817	0.928	0.848
PRO6	0.659	0.696	0.859	0.799	0.932	0.843
S1	0.715	0.778	0.877	0.846	0.889	0.942
S2	0.679	0.757	0.855	0.807	0.873	0.966
S3	0.678	0.74	0.828	0.799	0.872	0.945

Construct Reliability and Validity (Dillon Goldstein's)

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Knowledge Collecting	0.966	0.967	0.976	0.909
Knowledge Donating	0.973	0.973	0.978	0.882
Management	0.96	0.96	0.969	0.861
Marketing	0.951	0.953	0.965	0.873
Process	0.966	0.967	0.973	0.856
Service	0.947	0.947	0.966	0.904



S 1	S 2	S 3	T O T A L S	P R O 1	P R O 2	P R O 3	P R O 4	P R O 5	P R O 6	T O T A L P R O	M A N 1	M A N 2	M A N 3	M A N 4	M A N 5	T O T A L M A N	M A R K 1	M A R K 2	M A R K 3	M A R K 4	T O T A L M A R K
4	4	5	13	4	5	4	3	3	3	22	3	4	3	3	3	16	3	4	3	4	14
3	4	4	11	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	14
4	4	4	12	3	4	4	4	3	4	22	3	3	4	4	3	17	4	4	3	4	15
3	5	4	12	3	3	3	3	3	3	18	3	4	3	3	3	16	4	5	4	4	17
4	4	4	12	4	4	4	5	5	5	27	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	17
4	3	3	10	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	4	16	4	3	5	4	16
4	4	5	13	4	5	4	5	5	5	28	5	5	4	4	5	23	5	5	3	5	18
4	5	4	13	4	4	4	5	5	5	27	5	4	4	4	4	21	3	4	3	4	14
1	2	2	5	1	1	1	1	2	2	8	2	1	1	2	2	8	1	2	1	2	6
4	4	4	12	4	4	4	3	3	3	21	3	4	4	4	4	19	3	3	3	3	12
5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	19
5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	18
5	5	5	15	4	4	4	4	4	4	24	4	5	5	5	5	24	5	5	4	5	19
3	5	5	13	4	4	4	3	4	4	23	4	3	3	4	3	17	3	3	4	4	14
5	5	5	15	5	5	5	5	4	4	28	4	5	4	4	4	21	5	5	5	5	20
5	5	4	14	4	4	4	5	4	4	25	4	5	5	5	3	22	4	5	4	5	18
4	4	4	12	5	4	4	5	5	5	28	4	2	3	5	4	18	4	5	3	5	17
5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
5	5	5	15	3	4	5	5	5	4	26	4	5	4	4	4	21	3	4	4	5	16
4	4	4	12	4	4	4	4	3	5	24	4	5	5	5	5	24	3	5	3	4	15
5	5	5	15	4	4	4	5	5	5	27	5	5	4	4	5	23	5	5	3	5	18

5	5	5	1 5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
5	5	5	1 5	3	5	5	5	5	5	28	5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	17
5	5	5	1 5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	3	5	5	23	5	5	5	3	18
4	5	5	1 4	4	5	5	5	5	5	29	5	4	4	4	4	21	3	5	3	5	16
5	5	5	1 5	5	5	5	4	4	4	27	4	5	4	5	4	22	4	5	4	5	18
3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	13
5	5	5	1 5	3	5	5	3	3	3	22	3	4	5	4	3	19	5	4	4	5	18
5	5	4	1 4	5	5	5	4	4	4	27	4	5	5	4	5	23	5	5	5	4	19
4	4	5	1 3	4	4	5	4	4	4	25	4	4	5	4	3	20	4	4	3	5	16
5	5	5	1 5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
4	4	4	1 2	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
4	4	4	1 2	4	5	5	5	5	5	29	5	4	5	4	3	21	4	4	4	5	17
4	4	4	1 2	4	3	4	4	3	4	22	4	4	4	4	5	21	5	4	3	4	16
5	5	5	1 5	5	3	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
5	3	5	1 3	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	3	23	5	5	5	5	20
1	1	2	4	1	1	2	2	1	1	8	1	2	2	1	2	8	1	2	2	1	6
5	5	5	1 5	4	5	5	5	5	5	29	4	5	5	5	5	24	5	5	4	5	19
4	4	4	1 2	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
4	4	4	1 2	4	4	4	4	4	3	23	4	5	5	4	5	23	4	5	5	5	19
5	5	5	1 5	4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	5	4	22	4	5	3	4	16
4	4	4	1 2	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	12
4	4	4	1 2	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
5	5	4	1 4	4	3	4	4	4	4	23	5	3	4	4	4	20	5	5	4	3	17
5	5	5	1 5	4	3	3	5	5	4	24	3	5	5	5	5	23	5	5	4	5	19
4	4	4	1 2	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	12

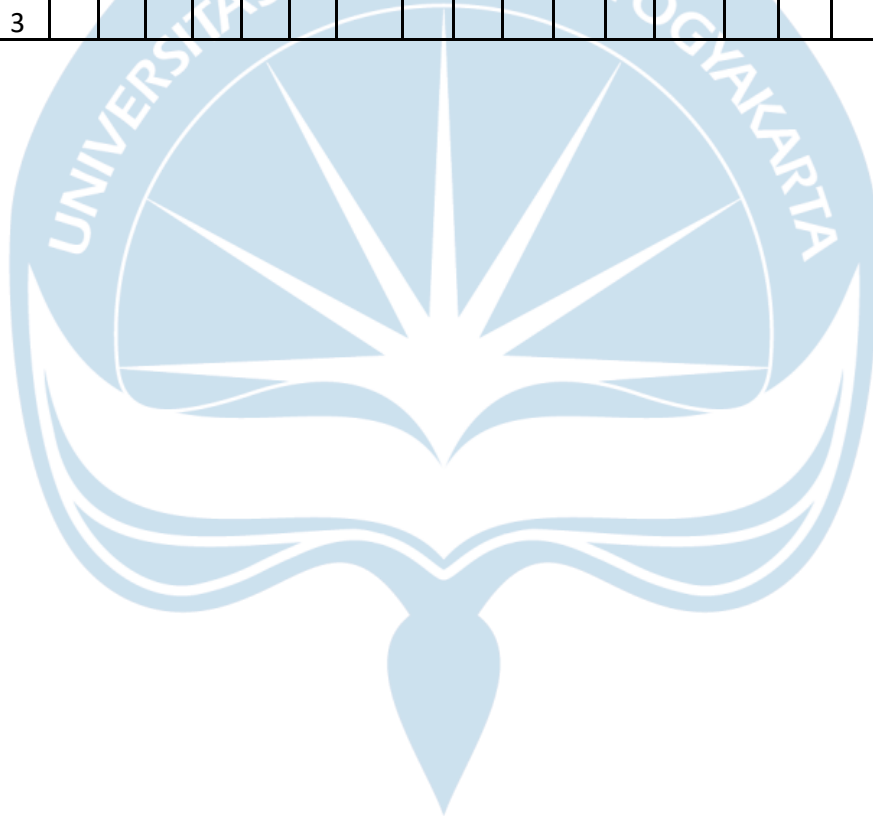
4	4	4	1 2	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
5	5	5	1 5	5	4	5	4	4	4	26	4	5	5	3	4	21	4	5	5	5	19
3	3	5	1 1	3	3	4	4	5	5	24	5	4	5	4	4	22	5	5	5	5	20
5	5	5	1 5	5	5	5	5	5	5	30	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	20
4	4	4	1 2	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	5	4	5	18
1	1	2	4	1	1	1	2	2	2	9	1	1	2	2	1	7	1	2	2	1	6
4	4	4	1 2	5	4	4	4	5	4	26	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	19
1	1	2	4	2	2	1	1	2	1	9	1	1	2	1	1	6	1	2	2	1	6
2	1	1	4	1	1	2	1	1	2	8	1	1	2	1	2	7	2	2	2	1	7
1	2	2	5	1	1	2	2	1	1	8	2	1	1	1	1	6	2	2	1	1	6
1	2	2	5	1	1	2	2	1	1	8	2	2	1	2	2	9	2	2	2	1	7
3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18	3	5	4	4	5	21	1	1	1	1	4
4	4	4	1 2	4	4	4	4	4	4	24	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20
1	1	1	3	1	2	1	2	2	1	9	2	2	2	2	2	10	1	1	1	1	4
2	2	2	6	1	2	1	2	2	1	9	1	1	2	1	1	6	1	2	1	1	5
4	4	3	1 1	3	4	4	4	4	3	22	3	5	5	3	5	21	5	5	5	5	20
5	4	4	1 3	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
1	1	2	4	1	1	1	1	2	2	8	1	1	2	2	2	8	1	1	2	2	6
4	4	4	1 2	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	20
5	5	5	1 5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
5	5	5	1 5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
3	3	3	9	3	3	4	4	4	4	22	4	4	4	5	5	22	5	5	5	4	19
5	5	5	1 5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
4	4	4	1 2	4	4	4	4	4	4	24	4	5	5	5	5	24	5	5	4	4	18
4	4	4	1 2	4	4	4	4	5	5	26	5	5	4	5	5	24	5	5	5	5	20
4	4	4	1 2	4	4	4	4	4	4	24	4	5	5	5	4	23	4	4	4	5	17
4	4	5	1 3	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
4	5	4	1 3	3	3	4	5	3	4	22	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	16
4	5	5	1 4	4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	4	5	22	5	4	3	5	17

1	2	2	5	1	1	2	1	2	2	9	2	1	1	1	1	6	1	2	2	2	7
4	4	4	1 2	3	3	4	4	4	4	22	4	4	4	5	4	21	4	2	3	3	12
5	5	5	1 5	3	3	3	5	5	5	24	5	4	4	4	5	22	3	5	5	5	18
4	5	5	1 4	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	20
1	1	2	4	2	2	1	2	1	2	10	2	1	2	1	2	8	1	2	2	1	6
1	1	2	4	2	1	1	1	2	2	9	2	1	2	1	1	7	1	2	1	1	5
4	4	4	1 2	4	4	4	3	3	3	21	3	4	4	4	5	20	4	4	4	4	16
4	4	4	1 2	3	4	4	4	4	3	22	3	5	5	5	5	23	4	5	5	5	19
1	1	1	3	2	1	1	2	1	1	8	2	1	1	1	1	6	1	1	1	2	5
1	2	1	4	2	2	2	2	1	2	11	2	2	1	2	2	9	2	2	2	1	7
5	4	4	1 3	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	16
4	5	5	1 4	4	4	4	5	5	5	27	4	5	4	4	4	21	4	4	3	4	15
5	5	5	1 5	3	4	4	5	4	3	23	3	5	4	5	5	22	4	5	3	5	17
4	4	4	1 2	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
5	3	3	1 1	5	3	3	3	3	3	20	3	3	3	3	4	16	5	3	4	4	16
4	5	5	1 4	4	5	4	4	4	4	25	4	5	5	4	4	22	5	5	4	5	19
5	5	4	1 4	4	4	4	5	4	5	26	5	4	4	5	5	23	5	5	5	5	20
5	5	5	1 5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
4	4	3	1 1	4	4	4	3	3	3	21	3	4	3	3	4	17	3	3	3	3	12
4	4	3	1 1	4	3	3	3	3	4	20	4	5	5	5	5	24	5	4	4	4	17
4	4	4	1 2	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	3	3	16	3	3	4	4	14
4	4	4	1 2	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	4	4	21	4	4	4	5	17
4	4	4	1 2	4	4	3	4	4	4	23	4	5	5	4	4	22	3	4	4	4	15
5	5	4	1 4	4	3	5	5	5	4	26	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	19
4	5	5	1 4	5	4	5	5	5	5	29	5	5	4	5	5	24	4	5	4	3	16
4	4	4	1 2	5	5	5	4	4	4	27	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	19

4	4	4	1 2	4	4	4	4	4	4	24	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20
4	5	4	1 3	3	4	4	5	4	4	24	3	4	5	4	5	21	3	4	4	5	16
5	5	5	1 5	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	20
5	5	5	1 5	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	5	25	4	4	5	5	18
4	4	4	1 2	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
5	4	4	1 3	4	4	4	4	4	4	24	4	5	5	5	4	23	4	5	4	5	18
5	5	4	1 4	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	16
5	5	5	1 5	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	5	25	5	4	4	4	17
4	4	5	1 3	5	4	4	4	4	5	26	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20
4	4	4	1 2	4	4	4	5	5	4	26	4	4	4	4	5	21	5	5	5	5	20
4	5	4	1 3	4	4	4	4	4	5	25	5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	18
4	4	5	1 3	4	4	4	4	5	5	26	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20
4	4	4	1 2	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	5	4	21	4	5	4	5	18
4	5	5	1 4	5	5	4	4	4	4	26	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
5	5	5	1 5	4	4	4	4	5	5	26	4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	20
5	5	5	1 5	5	5	5	5	4	4	28	5	5	5	4	4	23	4	5	4	5	18
5	5	4	1 4	4	5	5	4	5	5	28	5	5	5	4	4	23	4	4	5	5	18
5	5	4	1 4	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	4	24	5	4	4	4	17
4	4	4	1 2	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	16
4	4	5	1 3	5	4	4	5	4	5	27	5	4	4	4	5	22	5	5	5	5	20
5	5	4	1 4	5	5	4	5	4	5	28	5	5	5	4	5	24	4	4	5	5	18
5	5	5	1 5	5	4	5	4	4	5	27	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20
5	5	5	1 5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
5	5	5	1 5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20

5	5	5	1 5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
5	4	5	1 4	5	5	5	4	5	4	28	4	4	5	5	4	22	5	4	4	5	18
1	2	2	5	2	2	1	1	1	2	9	1	2	1	1	2	7	1	2	1	2	6
1	1	2	4	1	2	1	1	2	2	9	2	2	1	1	1	7	2	2	1	2	7
5	5	5	1 5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
5	5	5	1 5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
5	5	5	1 5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
4	5	5	1 4	4	4	4	4	4	4	24	4	5	5	5	5	24	3	4	5	5	17
5	5	4	1 4	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
5	5	5	1 5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
3	5	5	1 3	3	3	3	4	4	3	20	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20
5	5	5	1 5	4	4	4	5	5	4	26	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
5	5	5	1 5	4	4	4	5	5	4	26	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20
4	4	4	1 2	5	4	5	4	5	4	27	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	17
3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18	3	4	4	4	4	19	4	4	5	5	18
4	3	3	1 0	3	3	3	3	3	3	18	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	16
5	3	3	1 1	3	3	3	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
4	4	4	1 2	4	3	3	3	3	3	19	3	5	5	5	5	23	4	5	5	5	19
2	2	3	7	4	4	3	3	3	3	20	4	3	3	3	3	16	3	3	5	4	15
4	4	5	1 3	5	5	4	4	5	5	28	4	4	5	5	5	23	3	5	4	4	16
2	5	5	1 2	4	4	5	5	5	4	27	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	16
5	5	5	1 5	5	4	4	4	4	4	25	4	4	5	5	5	23	4	4	4	4	16
4	4	4	1 2	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
4	4	4	1 2	4	4	4	4	4	4	24	4	5	5	4	4	22	5	5	4	5	19
1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	8	1	1	2	2	1	7	1	2	1	1	5
2	1	2	5	1	2	2	1	1	2	9	1	1	2	2	1	7	1	1	2	2	6
3	3	3	9	3	5	5	3	4	3	23	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12

4	4	4	1 2	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	3	3	16	4	4	3	3	14
4	4	4	1 2	4	4	4	5	5	4	26	3	5	5	5	5	23	5	4	4	5	18
5	5	5	1 5	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20
5	4	4	1 3	5	5	4	5	4	5	28	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	20
4	4	3	1 1	4	4	3	4	4	3	22	3	4	5	4	5	21	3	5	5	5	18
4	4	4	1 2	4	4	3	3	3	3	20	3	5	5	5	5	23	4	5	3	5	17
4	4	4	1 2	4	4	5	5	5	5	28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16
4	4	5	1 3	5	3	3	4	5	4	24	4	5	5	4	5	23	4	4	4	4	16



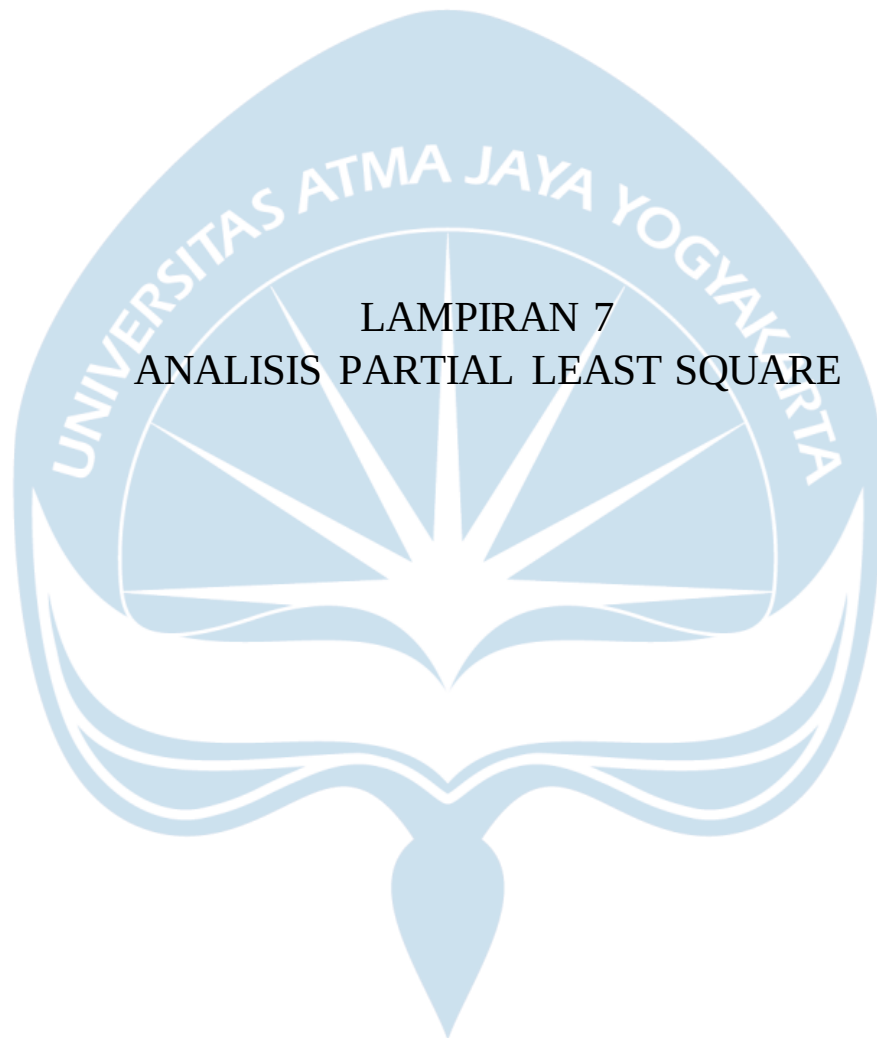


LAMPIRAN 5
DATA SET VARIABEL TERIKAT

KD1	KD2	KD3	KD4	KD5	KD6	TOTALKD	KC1	KC2	KC3	KC4	TOTALKC
4	5	5	5	5	4	28	4	5	5	5	19
4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	16
4	5	4	4	5	5	27	5	5	5	5	20
4	5	5	4	5	5	28	4	5	4	4	17
5	4	4	4	5	4	26	5	4	4	4	17
5	4	5	4	5	4	27	5	4	4	4	17
5	4	5	4	4	4	26	5	4	4	4	17
5	4	5	4	5	4	27	5	4	4	5	18
1	1	2	2	1	1	8	1	2	2	2	7
5	4	4	5	4	4	26	5	4	5	4	18
4	5	4	5	4	4	26	4	4	5	5	18
5	4	4	4	4	4	25	5	4	4	4	17
4	4	4	4	5	4	25	4	5	4	5	18
4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	16
4	5	4	5	4	4	26	4	4	5	4	17
5	5	5	4	4	4	27	5	5	5	4	19
5	4	4	4	5	4	26	5	4	4	4	17
4	5	5	4	4	4	26	4	4	5	4	17
4	4	4	4	5	4	25	4	5	4	4	17
4	5	5	5	5	5	29	4	5	5	5	19
4	5	5	5	4	4	27	4	4	5	4	17
4	4	5	5	4	4	26	4	4	5	4	17
5	5	4	4	5	5	28	5	5	5	5	20
4	5	5	4	4	4	26	4	4	4	5	17
4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	5	17
4	5	4	4	4	5	26	4	4	4	5	17
4	4	4	4	4	4	24	4	5	5	5	19
4	5	5	4	4	4	26	4	4	4	4	16
4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	5	17
4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	4	16
5	4	4	4	4	4	25	5	4	4	5	18
4	4	5	4	4	4	25	4	5	5	5	19
4	4	4	5	4	4	25	4	5	5	4	18
4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	5	18
5	4	4	4	5	5	27	5	4	4	4	17
5	4	4	4	4	4	25	5	5	5	4	19
1	2	2	2	1	1	9	1	2	2	2	7
5	4	4	4	4	4	25	5	5	5	5	20
4	4	4	4	4	4	24	4	5	5	4	18
4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16

4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
4	4	5	5	4	4	26	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
5	5	5	5	5	5	30	5	4	4	4	17
4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
5	4	4	4	4	4	25	5	5	4	4	18
1	2	2	2	1	2	10	2	2	2	1	7
4	4	4	5	4	4	25	4	4	5	5	18
1	1	2	2	1	1	8	2	1	1	2	6
1	2	1	1	1	1	7	2	2	1	1	6
2	1	2	2	2	2	11	2	1	1	1	5
2	1	1	2	2	2	10	1	2	1	1	5
1	1	1	1	1	1	6	1	4	4	4	13
5	4	4	4	4	4	25	5	5	5	4	19
1	1	1	1	1	1	6	1	1	2	1	5
1	2	1	1	1	1	7	1	2	2	1	6
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
1	1	2	2	2	1	9	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	16
4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
1	1	1	2	2	1	8	1	1	2	2	6
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
1	2	2	2	1	1	9	1	1	1	2	5
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	16
1	1	1	2	2	1	8	2	2	1	1	6
1	1	1	2	2	1	8	2	1	1	1	5
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
2	1	1	2	2	2	10	1	2	2	1	6
1	1	1	2	1	2	8	1	2	1	1	5
4	4	4	5	5	5	27	4	4	4	4	16

4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20
5	4	4	4	4	4	25	5	5	4	5	19
5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	20
5	4	4	4	4	4	25	5	5	4	4	18
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
5	4	4	4	4	4	25	5	5	4	4	18
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
4	4	4	5	5	5	27	4	4	4	4	16
5	4	4	4	4	4	25	5	5	5	5	20
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
5	4	5	4	5	5	28	5	4	4	4	17
4	4	4	5	5	5	27	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
5	4	4	4	4	5	26	5	5	5	5	20
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
5	4	4	4	4	4	25	5	4	4	4	17
5	4	4	5	5	5	28	5	5	5	5	20
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
4	4	4	5	5	5	27	4	4	4	4	16
5	4	4	4	4	5	26	5	4	4	4	17
4	5	5	5	4	4	27	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	5	18
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
2	2	1	2	1	1	9	1	2	2	1	6
2	1	2	2	2	1	10	1	2	1	1	5
4	5	5	4	4	4	26	4	4	4	4	16
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16



LAMPIRAN 7
ANALISIS PARTIAL LEAST SQUARE

R Square

	R Square	R Square Adjusted
Management	0.591	0.586
Marketing	0.647	0.643
Process	0.604	0.599
Service	0.637	0.633

Path Coefficient

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Knowledge Collecting -> Management	0.179	0.19	0.204	0.879	0.38
Knowledge Collecting -> Marketing	-0.077	-0.069	0.12	0.642	0.521
Knowledge Collecting -> Process	0.033	0.051	0.171	0.191	0.849
Knowledge Collecting -> Service	0.011	0.02	0.159	0.068	0.946
Knowledge Donating -> Management	0.602	0.587	0.198	3.043	0.002
Knowledge Donating -> Marketing	0.874	0.863	0.106	8.24	0
Knowledge Donating -> Process	0.748	0.726	0.159	4.708	0
Knowledge Donating -> Service	0.788	0.777	0.149	5.305	0