

**LAMPIRAN 1**  
**KUESIONER DIISI OLEH KARYAWAN SUB DIREKTORAT KOMERSIAL**  
**DAN HUBUNGAN PELANGGAN**

*Kepada Yth.*

*Bapak/Ibu Staf*

*Di lingkungan Sub Direktorat Komersial dan Hubungan Pelanggan*

*PDAM Surya Sembada Surabaya*

*Dengan hormat,*

*Sehubungan dengan penelitian untuk menyusun skripsi S1 Program Studi Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, maka kami mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuesioner berikut. Segala bentuk informasi yang diberikan akan terjamin kerahasiaannya sesuai dengan kode etik penelitian.*

*Kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara dalam mengisi kuesioner ini*

*Salam,*

*Peneliti*

**LAMPIRAN 2 KUESIONER  
KARAKTERISTIK RESPONDEN**

Nama Karyawan : \_\_\_\_\_

Unit : \_\_\_\_\_

**Petunjuk Pengisian :**

Pilih salah satu jawaban yang sesuai dengan keadaan anda:

1. Usia anda saat ini :
2. Jenis Kelamin :
3. Lama Kerja :
4. Pendidikan Terakhir :

**PERTANYAAN PENELITIAN**

Berilah tanda (v) pada kolom yang paling mewakili penilaian anda terhadap pertanyaan-pertanyaan dibawah ini. (Sangat Tidak Setuju STS, Tidak Setuju TS, Netral N, Setuju S, Sangat Setuju SS).

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
<b>Indikator <i>Organizational Learning</i></b>						
1	Organisasi tempat saya bekerja mampu menciptakan kesempatan belajar yang berkelanjutan					
2	Organisasi tempat saya bekerja mampu menciptakan komunikasi antar atasan dan karyawan terkait dengan hasil pembelajaran yang dilakukan					
3	Organisasi tempat saya bekerja mampu memberikan dorongan untuk melakukan					

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
	kolaborasi antar anggota organisasi maupun pembelajaran antar tim					
4	Organisasi tempat saya bekerja mampu membangun sistem untuk menangkap berbagai hasil pembelajaran					
5	Organisasi tempat saya bekerja mampu memberdayakan individu anggota organisasi agar dapat mencapai tujuan organisasi					
6	Organisasi mampu menghubungkan anggota dengan lingkungan kerja					
7	Atasan memiliki kemampuan kepemimpinan strategis dalam proses pembelajaran di organisasi					
<b>Indikator <i>Readiness For Change</i></b>						
1	Saya yakin bahwa perubahan yang diusulkan tepat bagi organisasi					
2	Saya yakin bahwa organisasi mendapatkan keuntungan dari penerapan perubahan.					
3	Saya yakin bahwa organisasi membutuhkan perubahan yang diusulkan					
4	Saya fokus pada manfaat dari perubahan bagi organisasi					
5	Saya yakin memiliki kemampuan untuk menerapkan perubahan yang diinginkan					
6	Pimpinan dan manajemen dalam organisasi memiliki komitmen untuk melaksanakan perubahan yang diusulkan					
7	Saya yakin pelaksanaan perubahan yang diusulkan akan memberikan manfaat bagi organisasi					

**KUESIONER DIISI OLEH PIMPINAN SUB DIREKTORAT KOMERSIAL DAN HUBUNGAN PELANGGAN**

*Kepada Yth.*

*Bapak/Ibu Pimpinan*

*Di lingkungan Sub Direktorat Komersial dan Hubungan Pelanggan*

*PDAM Surya Sembada Surabaya*

*Dengan hormat,*

*Sehubungan dengan penelitian untuk Menyusun skripsi S1 Program Studi Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, maka kami mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuesioner berikut. Segala bentuk informasi yang diberikan akan terjamin kerahasiaanya sesuai dengan kode etik penelitian.*

*Kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara dalam mengisi kuesioner ini*

*Salam,*

*Peneliti*

## KUESIONER PENILAIAN KINERJA

Nama Pimpinan : \_\_\_\_\_

Unit : \_\_\_\_\_

Jabatan : \_\_\_\_\_

### Petunjuk Pengisian :

Pegawai yang dinilai diberikan jawaban sesuai dengan keadaan

1. Nama Karyawan :
2. Jenis Kelamin :
3. Jabatan :

### **PERTANYAAN PENELITIAN**

Berilah tanda (v) pada kolom yang paling mewakili penilaian anda terhadap pertanyaan-pertanyaan dibawah ini. (Sangat Tidak Setuju STS, Tidak Setuju TS, Netral N, Setuju S, Sangat Setuju SS). Penilaian dengan interval nilai 1-5 (STS-SS)

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
<b>Indikator Kinerja Karyawan</b>						
1	Karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai kuantitas yang ditetapkan oleh organisasi					
2	Karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai kualitas yang ditetapkan oleh organisasi					
3	Karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai target waktu yang ditetapkan					
4	Karyawan mampu berpartisipasi secara aktif dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan organisasi.					

### LAMPIRAN 3 TABULASI DATA

Nama Karyawan	Unit	Usia saat ini	Lama Kerja
Yulianto Gunawan	Hubungan Pelanggan	20	1 bulan
Boby Widi Asmoro	Call Center	26	3 tahun 10 bulan
Rizal Arfiansyah	Hubungan Pelanggan	28	6 Tahun
Aji	Staff Hubungan Pelanggan	24	1 bulan
Adi Nugroho	Staff Hubungan Pelanggan	48	25 tahun
Alfian Rudianto Malaka	Staff Hubungan Pelanggan	55 Tahun	27 Tahun
Dwi Budiono	Staff Hubungan Pelanggan	37	6tahun
Aditya Nurmansyah	Staff Hubungan Pelanggan	24	8 bulan
Faizah Luthfia	Staff Hubungan Pelanggan	26 tahun	10 januari
Titah Nur Ainun Sukmawati	Staff Hubungan Pelanggan	22	1 bulan
OCHA	Staff Hubungan Pelanggan	28	6TH
Irfan setyawan	Staf Analisis Pemakaian Air	27	5
NOVAL YUDA BARUNA	Staf Analisis Pemakaian Air	27	7
Achmad septian yusuf	Staf Analisis Pemakaian Air	28	7 tahun
M. Suyanto	Staf Analisis Pemakaian Air	54	27th
Nurlillah Satria Pratama	Staf Analisis Pemakaian Air	39	15
Boediono	Pdam surya sembada kota surabaya	53	26 tahun
Bambang Budiono	Staf Analisis Pemakaian Air	44	25 tahun
Bambang Irawan	Staf Senior Analisis Pemakaian Air	38	15 tahun
Khoirul Anwar	Staf Senior Analisis Pemakaian Air	39	16 tahun
Pribadi Tulodo	Staf Senior Analisis Pemakaian Air	42	15 tahun
Rahmad Husodo	Staf Analisis Pemakaian Air	44	17 tahun
Ema Nurmasanti	Staf Senior Data Pelanggan	43	15 tahun
Bambang Sudarmanto	Staf Senior Analisis Pemakaian Air	37	13 tahun
Bhirowo Agung Subroto	Staf Senior Analisis Pemakaian Air	45	25 tahun
Hery Santoso	Staf Analisis Pemakaian Air	45	25 tahun
Minarnik, S.Si.	Staf Analisis Pemakaian Air	39	15 tahun
Ardy Surya Darmawan	Staf Analisis Pemakaian Air	27	15 tahun
Firda Nurlia, S.E.	Staf Senior Kontrol Pemakaian Air	54	26tahun
Sururi	Staf Senior Analisis Pemakaian Air	50	27 tahun
Siti Nurkasanah	Staf Kontrol Pemakaian Air	49	27 tahun
Ismu Bagjo	Staf Senior Analisis Pemakaian Air	53	27 tahun
Moch. Nurul	Staf Senior Data Pelanggan	50	26tahun
Chandra Wahjuana	Staf Senior Analisis Pemakaian Air	52	26tahun
Jumingan	Staf Senior Kontrol Pemakaian Air	50	26tahun

Boediono	Staf Kontrol Pemakaian Air	52	26tahun
Sokip	Staf Senior Kontrol Pemakaian Air	51	26tahun
Moch. Soeyanto	Staf Kontrol Pemakaian Air	53	26tahun
Sucahyono	Staf Senior Analisis Pemakaian Air	48	26tahun
Sudarsono	Staf Senior Kontrol Pemakaian Air	48	26tahun
Joko Wahyudi, S.E.	Staf Senior Analisis Pemakaian Air	49	26tahun
Harin Pratoyo	Staf Senior Kontrol Pemakaian Air	49	26tahun
Wamy Rachmawati	Staf Data Pelanggan	51	26tahun
Achmad Hardianas	Staf Analisis Pemakaian Air	26	7 tahun
Achmad Septian Yusuf	Staf Administrasi Bagian Pemakaian Air	28	5 tahun
Agus Sofyan	Staf Kontrol Pemakaian Air	28	6 tahun
Irfan Setyawan	Staf Senior Analisis Pemakaian Air	26	7 tahun
Irham Fachrul Aziz	Staf Analisis Pemakaian Air	28	8 tahun
Noval Yuda Baruna	Staf Kontrol Pemakaian Air	27	5 tahun
Suci Kurniawati	Staf Analisis Pemakaian Air	26	7 tahun

Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6
Laki-Laki	SMA	4	4	5	5	3	4	5	4	4	3	3	4	4
Laki-Laki	Sarjana	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
Laki-Laki	Sarjana	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3
Laki-Laki	Sarjana	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	Sarjana	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Laki-Laki	Sarjana	3	4	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	SMK	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1
Laki-Laki	Sarjana	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Perempuan	Sarjana	5	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	4	4
Perempuan	Sarjana	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4
Perempuan	Sarjana	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5	3	4	3
Laki-Laki	SMA	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3
Laki-Laki	SMA	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3
Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5
Laki-Laki	SMA	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	Sarjana	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5
Laki-Laki	SMA	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3
Laki-Laki	Sarjana	4	4	5	5	4	4	5	3	3	3	4	4	4
Laki-Laki	Sarjana	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
Laki-Laki	Sarjana	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
Laki-Laki	Sarjana	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4
Laki-Laki	Sarjana	5	4	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3

Perempuan	Sarjana	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1
Laki-Laki	Sarjana	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
Laki-Laki	Sarjana	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	Sarjana	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
Perempuan	SMA	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Perempuan	Sarjana	5	4	5	5	5	5	5	2	3	4	2	3	3
Laki-Laki	Sarjana	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	3	3
Perempuan	Sarjana	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	Sarjana	3	2	1	2	2	1	2	3	2	2	3	1	2
Laki-Laki	Sarjana	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3
Laki-Laki	Sarjana	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5
Laki-Laki	Sarjana	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4
Laki-Laki	Sarjana	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
Laki-Laki	Sarjana	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	3	5	5
Laki-Laki	Sarjana	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	5	5
Laki-Laki	SMA	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
Laki-Laki	SMA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	SMA	4	4	4	3	4	3	4	3	5	5	5	3	3
Laki-Laki	SMA	5	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	3	4
Perempuan	Sarjana	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	Sarjana	5	5	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4
Laki-Laki	Sarjana	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4
Laki-Laki	Sarjana	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
Laki-Laki	Sarjana	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5
Laki-Laki	Sarjana	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4
Laki-Laki	SMK	5	3	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4
Perempuan	Sarjana	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3
Z7	Y1	Y2	Y3	Y4										
4	5	4	4	4										
5	5	3	4	4										
4	5	5	4	5										
4	4	3	4	4										
5	5	5	5	4										
3	4	3	3	3										
1	2	1	1	1										
5	5	5	5	5										
4	5	5	4	4										
4	4	4	3	3										
3	4	3	5	5										



4	5	5	5	5
3	5	4	4	4
5	4	4	5	5
4	5	5	4	4
5	5	5	5	5
3	4	4	4	4
4	5	5	4	3
5	4	4	5	5
3	4	4	4	4
4	4	4	4	4
3	5	5	3	3
1	2	2	2	2
3	3	4	4	4
4	5	5	4	4
5	3	4	5	5
4	4	4	4	4
5	4	4	5	5
3	5	5	3	2
4	5	5	4	4
4	5	5	4	4
1	2	1	1	1
3	5	4	4	4
5	4	5	5	5
4	5	4	4	4
4	4	4	4	4
5	4	4	5	5
2	5	4	3	3
5	5	5	5	5
4	5	5	4	4
3	3	4	5	5
4	4	5	5	5
4	4	4	4	4
4	5	5	4	4
4	4	4	4	4
3	4	4	4	4
4	5	5	4	5
4	4	4	4	4
4	3	3	4	4
3	4	4	5	5

**LAMPIRAN 4 DESKRIPTIF JAWABAN RESPONDEN****Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1	50	1	5	4.08	.922
X2	50	1	5	4.06	.935
X3	50	1	5	4.16	1.037
X4	50	1	5	4.08	.986
X5	50	1	5	4.28	.927
X6	50	1	5	4.02	.979
X7	50	2	5	4.12	.940
Z1	50	1	5	3.80	.948
Z2	50	2	5	3.94	.890
Z3	50	2	5	4.00	.857
Z4	50	2	5	3.68	.868
Z5	50	1	5	3.86	1.030
Z6	50	1	5	3.82	.962
Z7	50	1	5	3.76	1.021
Y1	50	2	5	4.26	.853
Y2	50	1	5	4.12	.961
Y3	50	1	5	4.04	.925
Y4	50	1	5	4.02	.979
Valid N (listwise)	50				

**LAMPIRAN 5 TABEL FREKUENSI JAWABAN RESPONDEN  
X1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	4.0	4.0	4.0
	3	7	14.0	14.0	18.0
	4	24	48.0	48.0	66.0
	5	17	34.0	34.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**X2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	2.0	2.0	2.0
	2	2	4.0	4.0	6.0
	3	8	16.0	16.0	22.0
	4	21	42.0	42.0	64.0
	5	18	36.0	36.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**X3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	6.0	6.0	6.0
	3	5	10.0	10.0	16.0
	4	20	40.0	40.0	56.0
	5	22	44.0	44.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**X4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	4.0	4.0	4.0
	2	1	2.0	2.0	6.0
	3	7	14.0	14.0	20.0
	4	21	42.0	42.0	62.0
	5	19	38.0	38.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**X5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	2.0	2.0	2.0
	2	2	4.0	4.0	6.0

	3	4	8.0	8.0	14.0
	4	18	36.0	36.0	50.0
	5	25	50.0	50.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**X6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	6.0	6.0	6.0
	3	5	10.0	10.0	16.0
	4	27	54.0	54.0	70.0
	5	15	30.0	30.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**X7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	10.0	10.0	10.0
	3	4	8.0	8.0	18.0
	4	21	42.0	42.0	60.0
	5	20	40.0	40.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**Z1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	2.0	2.0	2.0
	2	3	6.0	6.0	8.0
	3	13	26.0	26.0	34.0
	4	21	42.0	42.0	76.0
	5	12	24.0	24.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**Z2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	6.0	6.0	6.0
	3	12	24.0	24.0	30.0
	4	20	40.0	40.0	70.0
	5	15	30.0	30.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**Z3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	6.0	6.0	6.0

	3	9	18.0	18.0	24.0
	4	23	46.0	46.0	70.0
	5	15	30.0	30.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**Z4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	8.0	8.0	8.0
	3	17	34.0	34.0	42.0
	4	20	40.0	40.0	82.0
	5	9	18.0	18.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**Z5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	6.0	6.0	6.0
	3	12	24.0	24.0	30.0
	4	21	42.0	42.0	72.0
	5	14	28.0	28.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**Z6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	4.0	4.0	4.0
	2	1	2.0	2.0	6.0
	3	13	26.0	26.0	32.0
	4	22	44.0	44.0	76.0
	5	12	24.0	24.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**Z7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	6.0	6.0	6.0
	2	1	2.0	2.0	8.0
	3	12	24.0	24.0	32.0
	4	23	46.0	46.0	78.0
	5	11	22.0	22.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**Y1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	2	3	6.0	6.0	6.0
	3	4	8.0	8.0	14.0
	4	20	40.0	40.0	54.0
	5	23	46.0	46.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

### Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	4.0	4.0	4.0
	2	1	2.0	2.0	6.0
	3	5	10.0	10.0	16.0
	4	23	46.0	46.0	62.0
	5	19	38.0	38.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

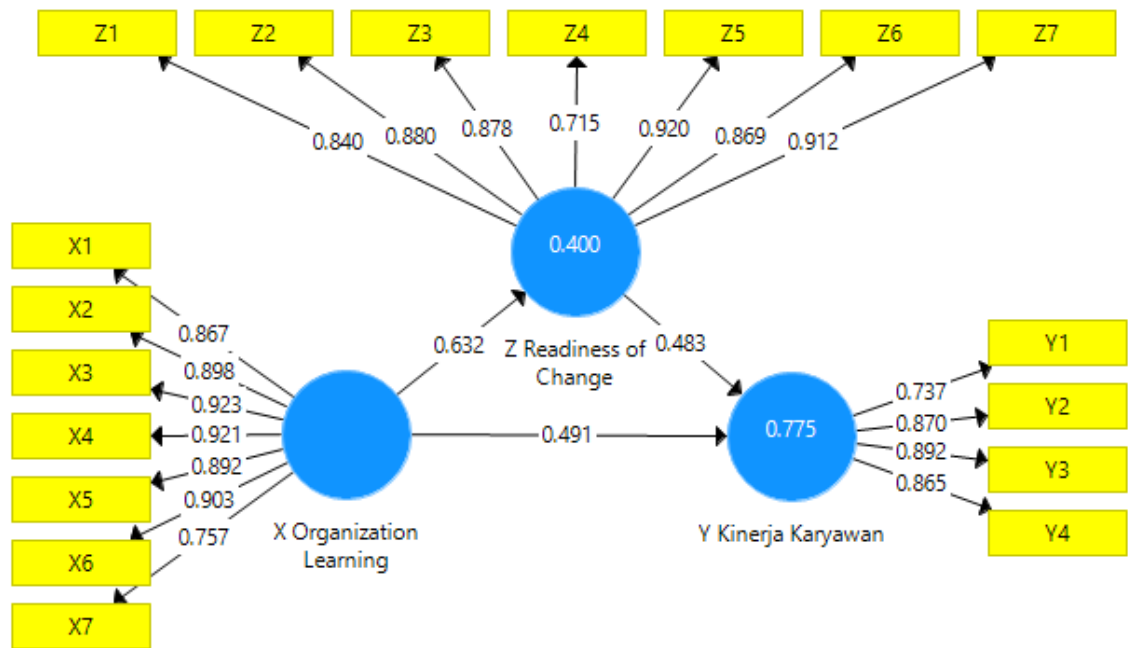
### Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	4.0	4.0	4.0
	2	1	2.0	2.0	6.0
	3	5	10.0	10.0	16.0
	4	27	54.0	54.0	70.0
	5	15	30.0	30.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

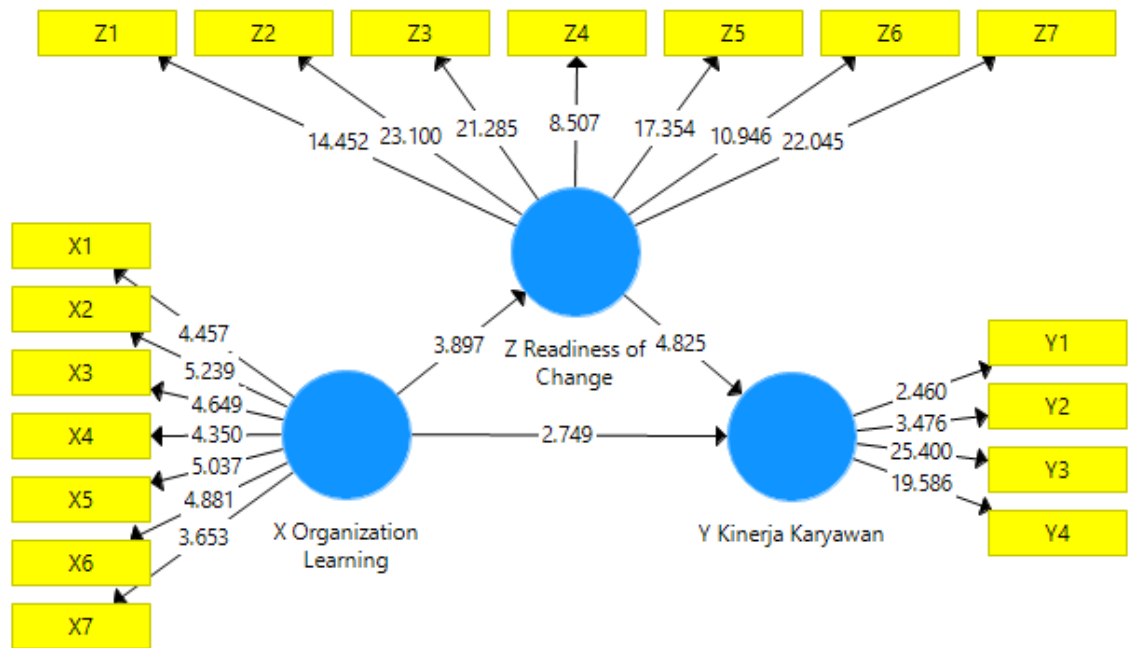
### Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	4.0	4.0	4.0
	2	2	4.0	4.0	8.0
	3	5	10.0	10.0	18.0
	4	25	50.0	50.0	68.0
	5	16	32.0	32.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

**LAMPIRAN 6 OUTER MODEL**



**LAMPIRAN 7 INNER MODEL**





### LAMPIRAN 8 PATH COEFFICIENT

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
X Organization Learning -> Y Kinerja Karyawan	0.491	0.442	0.179	2.749	<b>0.006</b>
X Organization Learning -> Z Readiness of Change	0.632	0.610	0.162	3.897	<b>0.000</b>
Z Readiness of Change -> Y Kinerja Karyawan	0.483	0.508	0.100	4.825	<b>0.000</b>

### LAMPIRAN 9 INDIRECT EFFECT

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
X Organization Learning -> Z Readiness of Change -> Y Kinerja Karyawan	0.306	0.300	0.073	4.179	<b>0.000</b>

### LAMPIRAN 10 OUTER LOADING

	X Organization Learning	Y Kinerja Karyawan	Z Readiness of Change
X1	<b>0.867</b>		
X2	<b>0.898</b>		
X3	<b>0.923</b>		
X4	<b>0.921</b>		
X5	<b>0.892</b>		
X6	<b>0.903</b>		
X7	<b>0.757</b>		
Y1		<b>0.737</b>	
Y2		<b>0.870</b>	
Y3		<b>0.892</b>	
Y4		<b>0.865</b>	
Z1			<b>0.840</b>
Z2			<b>0.880</b>
Z3			<b>0.878</b>
Z4			<b>0.715</b>
Z5			<b>0.920</b>

Z6			0.869
Z7			0.912

**LAMPIRAN 11 R Square**

	R Square	R Square Adjusted
Y Kinerja Karyawan	0.775	0.765
Z Readiness of Change	0.400	0.387

**LAMPIRAN 12 CONSTRUCT RELIABILITY AND VALIDITY**

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
X Organization Learning	0.952	0.956	0.961	0.777
Y Kinerja Karyawan	0.863	0.868	0.907	0.711
Z Readiness of Change	0.941	0.952	0.953	0.742