

LAMPIRAN



LAMPIRAN 1

Deskripsi Responden

Lama bekerja di perusahaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 2	2	6.5	6.5	6.5
2 - 4	8	25.8	25.8	32.3
5 - 7	15	48.4	48.4	80.6
8 - 10	3	9.7	9.7	90.3
> 10	3	9.7	9.7	100.0
Total	31	100.0	100.0	

Gender

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	21	67.7	67.7	67.7
Perempuan	10	32.3	32.3	100.0
Total	31	100.0	100.0	

Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 31	2	6.5	6.5	6.5
31 - 40	17	54.8	54.8	61.3
41 - 50	10	32.3	32.3	93.5
51 - 60	1	3.2	3.2	96.8
> 60	1	3.2	3.2	100.0
Total	31	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA/SMK	2	6.5	6.5	6.5
	D3	5	16.1	16.1	22.6
	S1	21	67.7	67.7	90.3
	S2	2	6.5	6.5	96.8
	Pendidikan Profesi	1	3.2	3.2	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Jabatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Manajer Divisi Keuangan	22	71.0	71.0	71.0
	Manajer Divisi Non Keuangan	9	29.0	29.0	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Masa jabatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 2	2	6.5	6.5	6.5
	2 - 4	11	35.5	35.5	41.9
	5 - 7	12	38.7	38.7	80.6
	8 - 10	4	12.9	12.9	93.5
	> 10	2	6.5	6.5	100.0
	Total	31	100.0	100.0	

Crosstabulation

Gender * Jabatan Crosstabulation

Count

		Jabatan		Total
		Manajer Divisi Keuangan	Manajer Divisi Non Keuangan	
Gender	Laki-laki	15	6	21
	Perempuan	7	3	10
Total		22	9	31

Lama bekerja di perusahaan * Jabatan Crosstabulation

Count

		Jabatan		Total
		Manajer Divisi Keuangan	Manajer Divisi Non Keuangan	
Lama bekerja di perusahaan	< 2	1	1	2
	2 - 4	4	4	8
	5 - 7	12	3	15
	8 - 10	2	1	3
	> 10	3	0	3
Total		22	9	31

Umur * Jabatan Crosstabulation

Count

		Jabatan		Total
		Manajer Divisi Keuangan	Manajer Divisi Non Keuangan	
Umur	< 31	0	2	2
	31 - 40	13	4	17
	41 - 50	7	3	10
	51 - 60	1	0	1
	> 60	1	0	1
Total		22	9	31

Pendidikan * Jabatan Crosstabulation

Count

		Jabatan		Total
		Manajer Divisi Keuangan	Manajer Divisi Non Keuangan	
Pendidikan	SMA/SMK	2	0	2
	D3	5	0	5
	S1	15	6	21
	S2	0	2	2
	Pendidikan Prof esi	0	1	1
Total		22	9	31

Masa jabatan * Jabatan Crosstabulation

Count

		Jabatan		Total
		Manajer Div isi Keuangan	Manajer Divisi Non Keuangan	
Masa jabatan	< 2	1	1	2
	2 - 4	6	5	11
	5 - 7	11	1	12
	8 - 10	2	2	4
	> 10	2	0	2
Total		22	9	31

LAMPIRAN 2

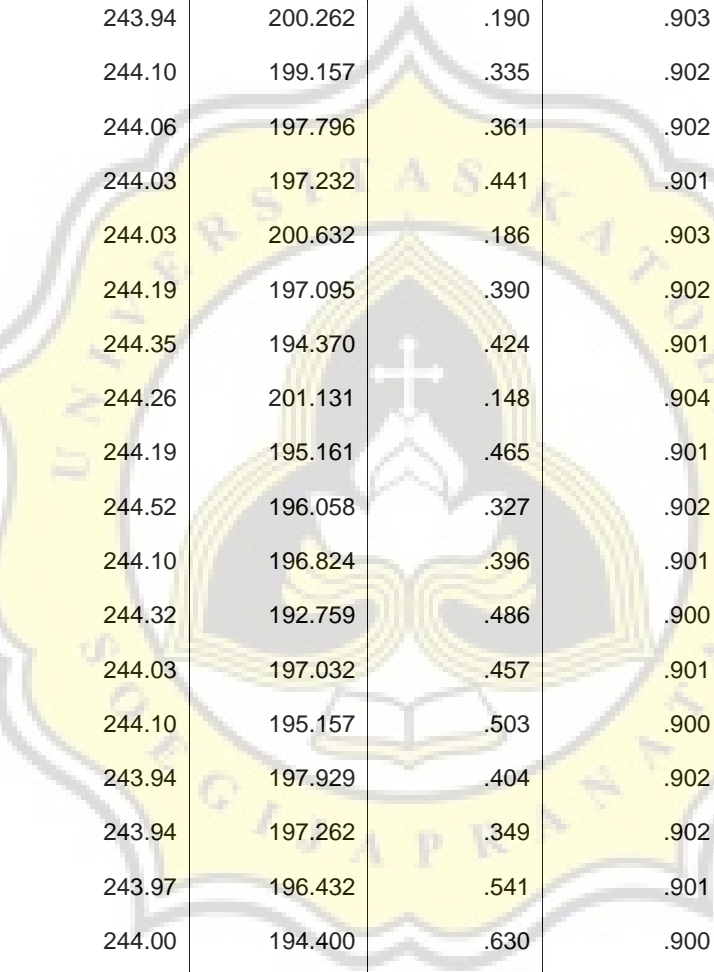
Uji Validitas *Total Quality Management* (TQM) (1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.903	.910	61

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
FP1	243.94	201.329	.140	.904
FP2	244.03	199.366	.215	.903
FP3	243.90	197.690	.409	.902
FP4	243.90	198.890	.318	.902
FP5	244.13	197.316	.340	.902
FP6	244.06	197.996	.308	.902
FP7	244.52	193.858	.409	.901
FP8	244.03	194.632	.558	.900
FP9	243.94	197.062	.361	.902
FP10	243.84	195.340	.407	.901
OK1	243.81	198.628	.318	.902
OK2	243.71	196.746	.325	.902
OK3	244.32	194.559	.397	.901
OK4	244.48	202.725	.000	.907
OK5	245.06	198.396	.141	.906
OK6	244.13	201.183	.109	.904
OK7	244.19	191.161	.560	.899
OK8	244.23	193.314	.469	.901



OK9	244.13	199.916	.397	.902
OK10	243.97	194.366	.490	.900
PI1	244.16	199.406	.302	.902
PI2	244.13	192.649	.527	.900
PI3	244.03	200.099	.195	.903
PI4	243.94	200.262	.190	.903
PI5	244.10	199.157	.335	.902
KJP1	244.06	197.796	.361	.902
KJP2	244.03	197.232	.441	.901
KJP3	244.03	200.632	.186	.903
KJP4	244.19	197.095	.390	.902
KJP5	244.35	194.370	.424	.901
KT1	244.26	201.131	.148	.904
KT2	244.19	195.161	.465	.901
KT3	244.52	196.058	.327	.902
KT4	244.10	196.824	.396	.901
KT5	244.32	192.759	.486	.900
KT6	244.03	197.032	.457	.901
KT7	244.10	195.157	.503	.900
KTu1	243.94	197.929	.404	.902
KTu2	243.94	197.262	.349	.902
KTu3	243.97	196.432	.541	.901
KTer1	244.00	194.400	.630	.900
KTer2	243.97	192.299	.674	.899
KTer3	244.23	197.581	.257	.903
KTer4	244.00	201.333	.075	.905
PB1	244.45	192.589	.557	.900
PB2	244.45	196.656	.367	.902
PB3	244.35	193.637	.544	.900

PP1	244.10	195.624	.426	.901
PP2	244.03	200.566	.116	.905
PP3	244.10	196.890	.391	.902
PP4	244.29	195.880	.320	.902
PP5	244.19	198.428	.302	.902
PP6	243.94	198.862	.331	.902
PP7	244.32	197.292	.285	.903
KPK1	244.52	201.258	.123	.904
KPK2	244.23	194.314	.543	.900
KPK3	244.58	199.385	.161	.904
KPK4	244.29	192.346	.610	.899
KPK5	244.29	196.613	.361	.902
KPK6	244.19	198.961	.308	.902
KPK7	244.32	198.292	.365	.902

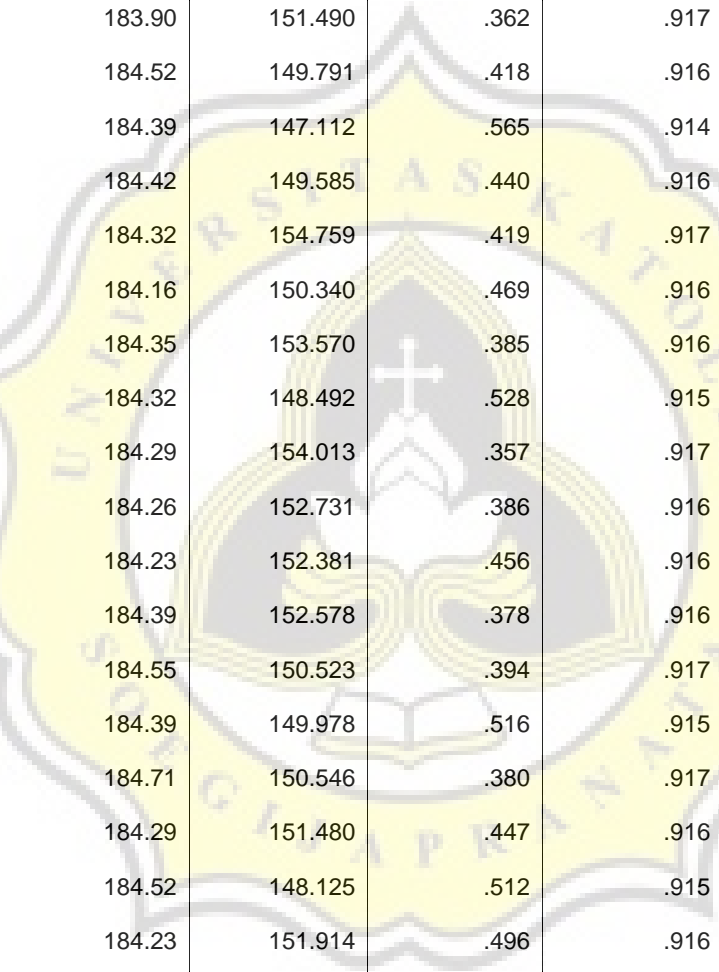
Uji Validitas *Total Quality Management (TQM)* (2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.918	.920	46

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
FP3	184.10	152.957	.409	.916
FP4	184.10	154.024	.317	.917
FP5	184.32	152.359	.357	.917
FP6	184.26	152.465	.360	.917



FP7	184.71	150.546	.355	.917
FP8	184.23	150.447	.544	.915
FP9	184.13	151.516	.423	.916
FP10	184.03	151.099	.393	.916
OK1	184.00	153.133	.371	.917
OK2	183.90	151.490	.362	.917
OK3	184.52	149.791	.418	.916
OK7	184.39	147.112	.565	.914
OK8	184.42	149.585	.440	.916
OK9	184.32	154.759	.419	.917
OK10	184.16	150.340	.469	.916
PI1	184.35	153.570	.385	.916
PI2	184.32	148.492	.528	.915
PI5	184.29	154.013	.357	.917
KJP1	184.26	152.731	.386	.916
KJP2	184.23	152.381	.456	.916
KJP4	184.39	152.578	.378	.916
KJP5	184.55	150.523	.394	.917
KT2	184.39	149.978	.516	.915
KT3	184.71	150.546	.380	.917
KT4	184.29	151.480	.447	.916
KT5	184.52	148.125	.512	.915
KT6	184.23	151.914	.496	.916
KT7	184.29	150.480	.521	.915
KTu1	184.13	152.449	.467	.916
KTu2	184.13	152.783	.334	.917
KTu3	184.16	151.540	.570	.915
KTer1	184.19	149.828	.650	.914
KTer2	184.16	148.473	.655	.914

PB1	184.65	147.837	.596	.914
PB2	184.65	152.303	.348	.917
PB3	184.55	149.923	.507	.915
PP1	184.29	150.613	.460	.916
PP3	184.29	152.746	.354	.917
PP4	184.48	151.991	.284	.918
PP5	184.39	153.912	.278	.917
PP6	184.13	154.316	.301	.917
KPK2	184.42	150.185	.528	.915
KPK4	184.48	148.658	.582	.914
KPK5	184.48	152.991	.295	.917
KPK6	184.39	154.445	.276	.917
KPK7	184.52	154.058	.315	.917

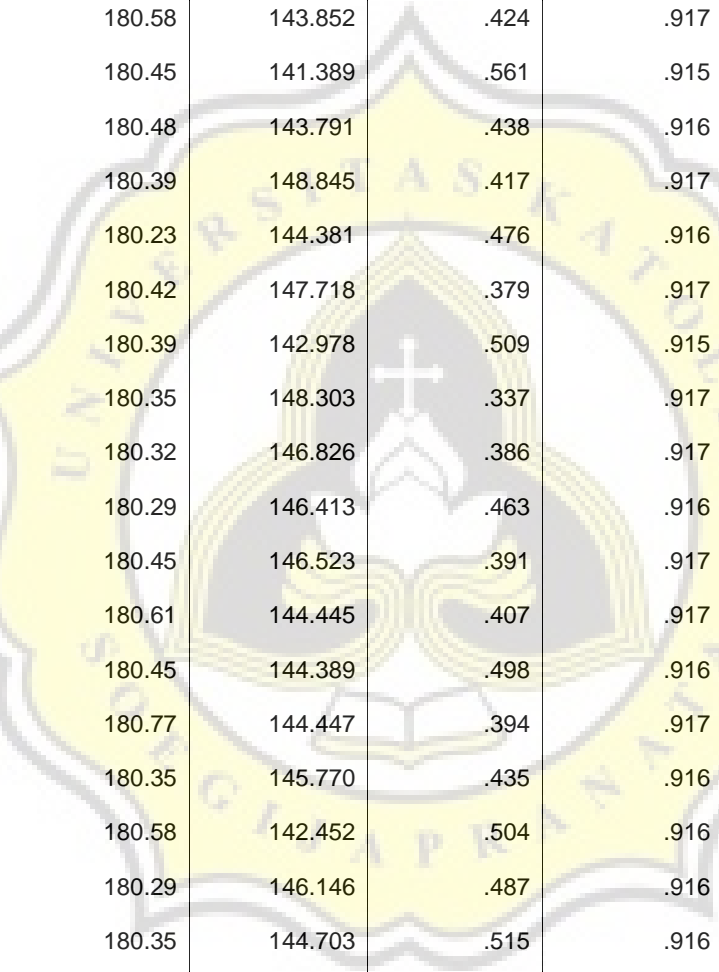
Uji Validitas *Total Quality Management (TQM)* (3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.918	.920	45

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
FP3	180.16	147.140	.401	.917
FP4	180.16	147.940	.331	.917
FP5	180.39	146.512	.354	.917
FP6	180.32	146.359	.375	.917
FP7	180.77	144.847	.347	.918



FP8	180.29	144.480	.553	.915
FP9	180.19	145.495	.433	.916
FP10	180.10	145.157	.397	.917
OK1	180.06	147.196	.373	.917
OK2	179.97	145.699	.357	.917
OK3	180.58	143.852	.424	.917
OK7	180.45	141.389	.561	.915
OK8	180.48	143.791	.438	.916
OK9	180.39	148.845	.417	.917
OK10	180.23	144.381	.476	.916
PI1	180.42	147.718	.379	.917
PI2	180.39	142.978	.509	.915
PI5	180.35	148.303	.337	.917
KJP1	180.32	146.826	.386	.917
KJP2	180.29	146.413	.463	.916
KJP4	180.45	146.523	.391	.917
KJP5	180.61	144.445	.407	.917
KT2	180.45	144.389	.498	.916
KT3	180.77	144.447	.394	.917
KT4	180.35	145.770	.435	.916
KT5	180.58	142.452	.504	.916
KT6	180.29	146.146	.487	.916
KT7	180.35	144.703	.515	.916
KTu1	180.19	146.695	.455	.916
KTu2	180.19	146.961	.328	.917
KTu3	180.23	145.647	.572	.915
KTer1	180.26	143.931	.655	.914
KTer2	180.23	142.781	.646	.914
PB1	180.71	141.880	.607	.914

PB2	180.71	146.546	.339	.917
PB3	180.61	143.978	.514	.915
PP1	180.35	144.903	.450	.916
PP3	180.35	146.903	.350	.917
PP5	180.45	148.056	.273	.918
PP6	180.19	148.495	.292	.918
KPK2	180.48	144.058	.548	.915
KPK4	180.55	142.723	.590	.915
KPK5	180.55	146.789	.315	.918
KPK6	180.45	148.456	.281	.918
KPK7	180.58	148.185	.311	.917

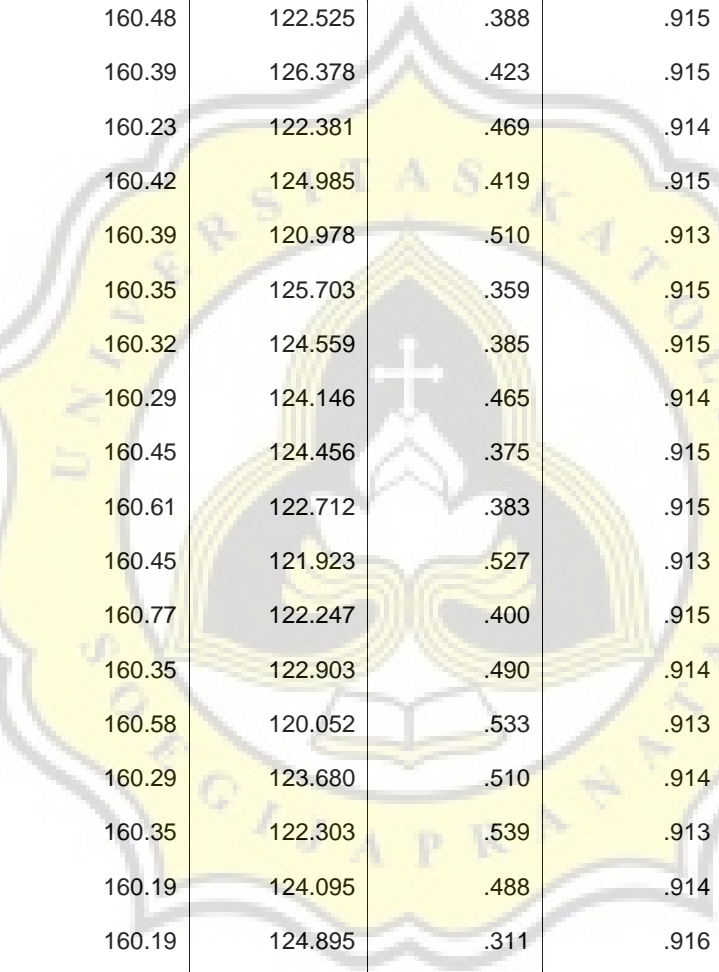
Uji Validitas *Total Quality Management* (TQM) (4)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.916	.919	40

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
FP3	160.16	124.740	.411	.915
FP4	160.16	125.740	.315	.916
FP5	160.39	124.178	.360	.915
FP6	160.32	124.026	.382	.915
FP8	160.29	122.680	.528	.913
FP9	160.19	123.095	.451	.914



FP10	160.10	123.024	.396	.915
OK1	160.06	124.796	.382	.915
OK2	159.97	123.432	.361	.915
OK3	160.58	121.985	.411	.915
OK7	160.45	119.656	.553	.913
OK8	160.48	122.525	.388	.915
OK9	160.39	126.378	.423	.915
OK10	160.23	122.381	.469	.914
PI1	160.42	124.985	.419	.915
PI2	160.39	120.978	.510	.913
PI5	160.35	125.703	.359	.915
KJP1	160.32	124.559	.385	.915
KJP2	160.29	124.146	.465	.914
KJP4	160.45	124.456	.375	.915
KJP5	160.61	122.712	.383	.915
KT2	160.45	121.923	.527	.913
KT3	160.77	122.247	.400	.915
KT4	160.35	122.903	.490	.914
KT5	160.58	120.052	.533	.913
KT6	160.29	123.680	.510	.914
KT7	160.35	122.303	.539	.913
KTu1	160.19	124.095	.488	.914
KTu2	160.19	124.895	.311	.916
KTu3	160.23	123.314	.588	.913
KTer1	160.26	121.731	.669	.912
KTer2	160.23	121.047	.628	.912
PB1	160.71	120.013	.605	.912
PB2	160.71	124.546	.319	.916
PB3	160.61	122.112	.499	.914

PP1	160.35	122.637	.460	.914
PP3	160.35	124.903	.327	.916
KPK2	160.48	122.325	.522	.913
KPK4	160.55	120.989	.574	.913
KPK7	160.58	126.252	.268	.916

Uji Validitas *Total Quality Management* (TQM) (5)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.914	.918	35

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
FP3	139.74	105.931	.406	.913
FP5	139.97	105.299	.365	.913
FP6	139.90	104.824	.416	.913
FP8	139.87	103.983	.529	.911
FP9	139.77	104.047	.478	.912
FP10	139.68	104.292	.396	.913
OK1	139.65	105.837	.392	.913
OK2	139.55	104.589	.367	.914
OK3	140.16	103.206	.420	.913
OK7	140.03	101.366	.541	.911
OK8	140.06	103.996	.376	.914
OK9	139.97	107.432	.418	.913
OK10	139.81	103.428	.491	.912

PI1	140.00	105.733	.462	.912
PI2	139.97	102.766	.484	.912
PI5	139.94	106.796	.357	.913
KJP1	139.90	105.490	.407	.913
KJP2	139.87	105.583	.440	.912
KJP4	140.03	105.566	.380	.913
KJP5	140.19	104.428	.353	.914
KT2	140.03	103.566	.504	.912
KT3	140.35	103.703	.391	.913
KT4	139.94	104.062	.501	.912
KT5	140.16	101.406	.543	.911
KT6	139.87	104.783	.524	.912
KT7	139.94	103.396	.561	.911
KTu1	139.77	105.181	.500	.912
KTu3	139.81	104.495	.598	.911
KTer1	139.84	103.140	.667	.910
KTer2	139.81	102.628	.615	.910
PB1	140.29	101.680	.593	.910
PB3	140.19	103.695	.480	.912
PP1	139.94	104.129	.445	.912
KPK2	140.06	103.596	.528	.911
KPK4	140.13	102.516	.567	.911

Uji Validitas *Total Quality Management (TQM)* (6)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.913	.916	32

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
FP3	127.35	89.170	.412	.	.911
FP5	127.58	88.918	.339	.	.912
FP6	127.52	88.258	.410	.	.911
FP8	127.48	87.858	.485	.	.910
FP9	127.39	87.312	.494	.	.910
FP10	127.29	88.146	.359	.	.912
OK1	127.26	89.265	.377	.	.911
OK3	127.77	86.914	.404	.	.912
OK7	127.65	85.303	.520	.	.909
OK9	127.58	90.718	.399	.	.911
OK10	127.42	87.052	.479	.	.910
PI1	127.61	88.912	.478	.	.910
PI2	127.58	86.518	.467	.	.910
PI5	127.55	89.989	.360	.	.911
KJP1	127.52	88.858	.402	.	.911
KJP2	127.48	88.791	.453	.	.910
KJP4	127.65	89.370	.331	.	.912
KT2	127.65	86.903	.517	.	.909
KT3	127.97	86.966	.405	.	.911
KT4	127.55	86.923	.558	.	.909
KT5	127.77	84.847	.559	.	.909
KT6	127.48	87.991	.544	.	.909
KT7	127.55	86.456	.604	.	.908
KTu1	127.39	88.445	.511	.	.910
KTu3	127.42	87.918	.597	.	.909
KTer1	127.45	86.523	.683	.	.907
KTer2	127.42	86.318	.603	.	.908
PB1	127.90	85.224	.601	.	.908
PB3	127.81	86.961	.498	.	.910
PP1	127.55	87.189	.478	.	.910
KPK2	127.68	87.226	.513	.	.909
KPK4	127.74	86.331	.545	.	.909

Uji Validitas Kinerja Manajerial (1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.649	.639	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KM1	27.58	4.918	.539	.586
KM2	27.74	4.998	.389	.609
KM3	27.39	6.312	-.211	.709
KM4	27.48	4.858	.414	.602
KM5	27.48	5.391	.321	.629
KM6	27.55	4.589	.542	.570
KM7	27.58	4.718	.317	.627
KM8	28.03	3.166	.536	.568

Uji Validitas Kinerja Manajerial (2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.709	.731	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KM1	23.42	5.252	.480	.672
KM2	23.58	5.252	.380	.686
KM4	23.32	5.026	.446	.672
KM5	23.32	5.626	.327	.700
KM6	23.39	4.712	.595	.638
KM7	23.42	4.852	.355	.695
KM8	23.87	3.316	.553	.663

Uji Validitas Sistem Penghargaan (*Reward*) (1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.931	.934	13

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SP1	43.39	40.312	.695	.789	.926
SP2	43.35	41.903	.691	.687	.925
SP3	43.23	42.781	.730	.869	.924
SP4	43.35	40.703	.824	.807	.921
SP5	43.10	42.757	.818	.893	.922
SP6	43.39	43.645	.586	.677	.929
SP7	43.19	41.161	.717	.941	.925
SP8	43.19	41.161	.717	.914	.925
SP9	43.16	43.806	.630	.736	.928
SP10	43.48	44.125	.647	.732	.927
SP11	43.39	40.912	.854	.845	.920
SP12	43.23	41.914	.773	.812	.923
SP13	43.77	44.381	.391	.530	.937

Uji Validitas Sistem Penghargaan (*Reward*) (2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.937	.939	12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
SP1	40.23	35.914	.686	.755	.934
SP2	40.19	37.161	.711	.659	.932
SP3	40.06	37.996	.754	.841	.930
SP4	40.19	36.161	.830	.806	.927
SP5	39.94	38.129	.821	.869	.929
SP6	40.23	39.047	.578	.676	.936
SP7	40.03	36.566	.725	.924	.931
SP8	40.03	36.432	.740	.886	.931
SP9	40.00	39.200	.621	.734	.935
SP10	40.32	39.559	.630	.709	.935
SP11	40.23	36.514	.841	.840	.927
SP12	40.06	37.396	.768	.798	.930

Hasil Uji Reliabilitas *Total Quality Management (TQM)*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.913	.916	32

Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Manajerial

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.709	.731	7

Hasil Uji Reliabilitas Sistem Penghargaan (*Reward*)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.937	.939	12

Deskriptif Variabel Penelitian

Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TQM	31	34	120	154	131.68	9.648
Valid N (listwise)	31					

Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KM	31	10	22	32	27.39	2.512
Valid N (listwise)	31					

Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
SP	31	34	23	57	43.77	6.662
Valid N (listwise)	31					



Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
FP3	31	1	4	5	4.32	.475
FP5	31	2	3	5	4.10	.597
FP6	31	2	3	5	4.16	.583
FP8	31	2	3	5	4.19	.543
FP9	31	2	3	5	4.29	.588
FP10	31	2	3	5	4.39	.667
OK1	31	1	4	5	4.42	.502
OK3	31	3	2	5	3.90	.746
OK7	31	2	3	5	4.03	.752
OK9	31	1	4	5	4.10	.301
OK10	31	3	2	5	4.26	.631
PI1	31	2	3	5	4.06	.442
PI2	31	2	3	5	4.10	.700
PI5	31	2	3	5	4.13	.428
KJP1	31	2	3	5	4.16	.523
KJP2	31	2	3	5	4.19	.477
KJP4	31	3	2	5	4.03	.547
KT2	31	2	3	5	4.03	.605
KT3	31	3	2	5	3.71	.739
KT4	31	2	3	5	4.13	.562
KT5	31	3	2	5	3.90	.746
KT6	31	2	3	5	4.19	.477
KT7	31	2	3	5	4.13	.562
KTu1	31	1	4	5	4.29	.461
KTu3	31	1	4	5	4.26	.445
KTer1	31	2	3	5	4.23	.497
KTer2	31	2	3	5	4.26	.575
PB1	31	2	3	5	3.77	.669
PB3	31	2	3	5	3.87	.619
PP1	31	2	3	5	4.13	.619
KPK2	31	2	3	5	4.00	.577
KPK4	31	2	3	5	3.94	.629
Valid N (listwise)	31					

Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KM1	31	2	3	5	3.97	.407
KM2	31	2	3	5	3.81	.477
KM4	31	2	3	5	4.06	.512
KM5	31	2	3	5	4.06	.359
KM6	31	2	3	5	4.00	.516
KM7	31	3	2	5	3.97	.657
KM8	31	3	2	5	3.52	.996
Valid N (listwise)	31					

Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
SP1	31	4	1	5	3.55	.925
SP2	31	3	2	5	3.58	.765
SP3	31	3	2	5	3.71	.643
SP4	31	3	2	5	3.58	.765
SP5	31	3	2	5	3.84	.583
SP6	31	3	2	5	3.55	.675
SP7	31	3	2	5	3.74	.815
SP8	31	3	2	5	3.74	.815
SP9	31	3	2	5	3.77	.617
SP10	31	2	2	4	3.45	.568
SP11	31	3	2	5	3.55	.723
SP12	31	3	2	5	3.71	.693
Valid N (listwise)	31					

Compare Means

Report

Lama bekerja di perusahaan		TQM	KM	SP
< 2	Mean	128.50	26.50	32.50
	N	2	2	2
	Std. Deviation	10.607	.707	13.435
2 - 4	Mean	133.13	27.62	46.38
	N	8	8	8
	Std. Deviation	7.259	2.925	2.669
5 - 7	Mean	134.13	27.47	45.33
	N	15	15	15
	Std. Deviation	11.012	2.588	4.483
8 - 10	Mean	123.00	26.67	42.00

	N	3	3	3
	Std. Deviation	1.000	3.055	10.392
	Mean	126.33	27.67	38.33
> 10	N	3	3	3
	Std. Deviation	9.292	2.517	8.963
	Mean	131.68	27.39	43.77
Total	N	31	31	31
	Std. Deviation	9.648	2.512	6.662

Report

Gender		TQM	KM	SP
Laki-laki	Mean	133.43	27.71	44.14
	N	21	21	21
	Std. Deviation	10.633	2.533	6.421
Perempuan	Mean	128.00	26.70	43.00
	N	10	10	10
	Std. Deviation	6.074	2.452	7.439
Total	Mean	131.68	27.39	43.77
	N	31	31	31
	Std. Deviation	9.648	2.512	6.662

Report

Umur		TQM	KM	SP
< 31	Mean	131.00	24.50	43.50
	N	2	2	2
	Std. Deviation	7.071	2.121	2.121
31 - 40	Mean	129.24	27.35	44.53
	N	17	17	17
	Std. Deviation	7.190	2.621	6.032
41 - 50	Mean	138.00	28.50	44.30
	N	10	10	10
	Std. Deviation	11.576	1.958	7.304
51 - 60	Mean	122.00	25.00	28.00
	N	1	1	1

	Std. Deviation	.	.	.
	Mean	121.00	25.00	42.00
> 60	N	1	1	1
	Std. Deviation	.	.	.
	Mean	131.68	27.39	43.77
Total	N	31	31	31
	Std. Deviation	9.648	2.512	6.662

Report

Pendidikan		TQM	KM	SP
SMA/SMK	Mean	121.50	25.00	35.00
	N	2	2	2
	Std. Deviation	.707	.000	9.899
D3	Mean	127.60	27.80	45.00
	N	5	5	5
	Std. Deviation	7.925	.447	2.550
S1	Mean	132.38	27.62	43.95
	N	21	21	21
	Std. Deviation	9.282	2.872	7.046
S2	Mean	142.50	27.00	48.50
	N	2	2	2
	Std. Deviation	16.263	2.828	2.121
Pendidikan Profesi	Mean	136.00	26.00	42.00
	N	1	1	1
	Std. Deviation	.	.	.
Total	Mean	131.68	27.39	43.77
	N	31	31	31
	Std. Deviation	9.648	2.512	6.662

Report

Jabatan		TQM	KM	SP
Manajer Divisi Keuangan	Mean	130.82	27.41	43.14
	N	22	22	22
	Std. Deviation	9.610	2.576	7.447
Manajer Divisi Non Keuangan	Mean	133.78	27.33	45.33
	N	9	9	9

	Std. Deviation	9.985	2.500	4.123
	Mean	131.68	27.39	43.77
Total	N	31	31	31
	Std. Deviation	9.648	2.512	6.662

Report

Masa jabatan		TQM	KM	SP
< 2	Mean	138.50	27.00	45.00
	N	2	2	2
	Std. Deviation	3.536	1.414	4.243
2 - 4	Mean	132.36	27.55	46.27
	N	11	11	11
	Std. Deviation	8.465	2.622	5.081
5 - 7	Mean	131.42	26.75	43.67
	N	12	12	12
	Std. Deviation	11.797	2.701	4.997
8 - 10	Mean	128.25	29.00	40.50
	N	4	4	4
	Std. Deviation	9.394	1.826	11.790
> 10	Mean	129.50	27.50	36.00
	N	2	2	2
	Std. Deviation	10.607	3.536	11.314
Total	Mean	131.68	27.39	43.77
	N	31	31	31
	Std. Deviation	9.648	2.512	6.662

Uji Asumsi Klasik

Normalitas model 1

$$KM = B_0 + B_1TQM + e$$

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Residual
N		31
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.98319208
Most Extreme Differences	Absolute	.095
	Positive	.049
	Negative	-.095
Kolmogorov-Smirnov Z		.529
Asymp. Sig. (2-tailed)		.943

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Normalitas model 2

$$KM = B_0 + B_1TQM + B_2SP + e$$

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Residual
N		31
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.96609178
Most Extreme Differences	Absolute	.096
	Positive	.055
	Negative	-.096
Kolmogorov-Smirnov Z		.535
Asymp. Sig. (2-tailed)		.937

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

$$KM = B0 + B1TQM + B2SP + B3TQM*SP + e$$

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Residual
N		31
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.94868330
	Absolute	.104
Most Extreme Differences	Positive	.084
	Negative	-.104
Kolmogorov-Smirnov Z		.579
Asymp. Sig. (2-tailed)		.891

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Hasil Uji Heterokedastisitas model 1

$$KM = B0 + B1TQM + e$$

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.266	1	1.266	.669	.420 ^b
	Residual	54.839	29	1.891		
	Total	56.105	30			

a. Dependent Variable: abs_1

b. Predictors: (Constant), TQM

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.942	3.435		-.274	.786
	TQM	.021	.026	.150	.818	.420

a. Dependent Variable: abs_1

Hasil Uji Heterokedastisitas model 2

$$KM = B_0 + B_1TQM + B_2SP + e$$

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.732	2	1.366	.694	.508 ^b
	Residual	55.076	28	1.967		
	Total	57.808	30			

a. Dependent Variable: abs_3

b. Predictors: (Constant), SP, TQM

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.090	3.517		-.310	.759
	TQM	.009	.029	.065	.325	.748
	SP	.038	.042	.183	.908	.372

a. Dependent Variable: abs_res3

$$KM = B_0 + B_1TQM + B_2SP + B_3TQM*SP + e$$

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.587	3	1.196	.583	.631 ^b
	Residual	55.364	27	2.051		
	Total	58.951	30			

a. Dependent Variable: abs_2

b. Predictors: (Constant), SP, TQM, TQM * SP

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-22.878	27.006		-.847	.404
TQM	.183	.215	1.260	.854	.401
TQM * SP	-.004	.005	-2.986	-.831	.413
SP	.515	.579	2.449	.890	.381

a. Dependent Variable: abs_2

Hasil Uji Multikolinearitas model 1

$$KM = B_0 + B_1TQM + e$$

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	14.710	5.931		2.480	.019		
TQM	.096	.045	.370	2.143	.041	1.000	1.000

a. Dependent Variable: KM

Hasil Uji Multikolinearitas model 2

$$KM = B_0 + B_1TQM + B_2SP + e$$

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	14.298	5.995		2.385	.024		
TQM	.081	.049	.310	1.638	.113	.840	1.191
SP	.056	.071	.148	.781	.441	.840	1.191

a. Dependent Variable: KM

$$KM = B_0 + B_1TQM + B_2SP + B_3TQM*SP + e$$

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	40.207	45.632		.881	.386	
	TQM	-.125	.362	-.479	-.344	.733	.016
	TQM * SP	.004	.008	1.941	.573	.571	.003
	SP	-.503	.979	-1.334	-.514	.611	.005

a. Dependent Variable: KM

Hasil Uji Multikolinearitas model 2 setelah diobati

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	27.277	.475	57.378	.000		
	TQM_mean	.069	.054	.265	1.279	.212	.718
	SP_mean	.080	.084	.212	.955	.348	.626
	SP_TQM2	.004	.008	.118	.573	.571	.725

a. Dependent Variable: KM

Hasil Regresi Hipotesis 1

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.370 ^a	.137	.107	2.374

a. Predictors: (Constant), TQM

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	25.885	1	25.885	4.592	.041 ^b
	Residual	163.470	29	5.637		
	Total	189.355	30			

a. Dependent Variable: KM

b. Predictors: (Constant), TQM

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.710	5.931		2.480	.019
	TQM	.096	.045	.370	2.143	.041

a. Dependent Variable: KM

Hasil Regresi Hipotesis 2**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.394 ^a	.155	.095	2.390

a. Predictors: (Constant), SP, TQM

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	29.369	2	14.684	2.570	.094 ^b
	Residual	159.986	28	5.714		
	Total	189.355	30			

a. Dependent Variable: KM

b. Predictors: (Constant), SP, TQM

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.298	5.995		2.385	.024
	TQM	.081	.049	.310	1.638	.113
	SP	.056	.071	.148	.781	.441

a. Dependent Variable: KM

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
2	.407 ^a	.165	.072	2.420

a. Predictors: (Constant), SP_TQM2, TQM_mean, SP_mean

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
2	Regression	31.290	3	10.430	1.782	.174 ^b
	Residual	158.065	27	5.854		
	Total	189.355	30			

a. Dependent Variable: KM

b. Predictors: (Constant), SP_TQM2, TQM_mean, SP_mean

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
2	(Constant)	27.277	.475		57.378	.000
	TQM_mean	.069	.054	.265	1.279	.212
	SP_mean	.080	.084	.212	.955	.348
	SP_TQM2	.004	.008	.118	.573	.571

a. Dependent Variable: KM

LAMPIRAN 3

Data Tabulasi Variabel TQM (valid)

Indikator Fokus Pelanggan

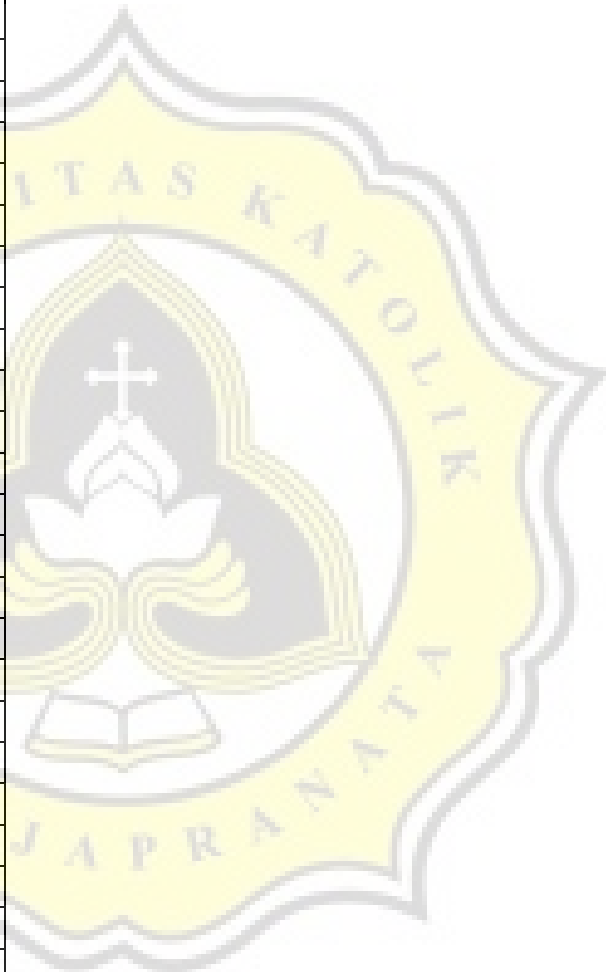
responden	FP3	FP5	FP6	FP8	FP9	FP10
1	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4
3	4	4	5	4	4	5
4	5	5	5	4	5	5
5	4	3	4	4	4	4
6	4	3	4	4	4	4
7	5	5	5	5	5	5
8	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	5
10	4	4	4	4	4	5
11	4	4	4	5	4	5
12	4	4	3	4	3	4
13	4	4	3	4	4	5
14	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4
16	4	4	5	4	5	5
17	5	5	4	4	5	5
18	5	5	4	5	5	4
19	4	4	4	4	4	3
20	5	4	3	4	3	4
21	4	4	4	4	4	4
22	4	3	4	4	5	4
23	5	4	5	5	4	5
24	4	5	4	5	4	5
25	4	4	4	4	4	5
26	5	3	4	5	5	5
27	4	4	4	4	5	5
28	4	5	5	5	5	3
29	5	5	5	5	5	5
30	5	4	4	3	4	4
31	5	4	5	3	5	3
	134	127	129	130	133	136

Indikator Obsesi Kualitas

responden	OK1	OK3	OK7	OK9	OK10
1	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4
3	4	4	5	4	5
4	5	3	5	4	5
5	4	4	3	4	4
6	4	4	3	4	4
7	5	4	4	4	5
8	4	4	4	4	4
9	5	4	4	4	4
10	4	4	3	4	4
11	4	4	3	4	4
12	4	3	4	4	4
13	4	3	5	4	4
14	4	3	3	4	4
15	4	3	4	4	5
16	5	4	4	5	4
17	5	3	3	4	4
18	5	4	5	4	5
19	5	2	4	4	2
20	4	5	4	4	4
21	5	4	4	4	4
22	4	4	3	4	5
23	5	5	5	5	5
24	4	5	5	4	5
25	4	5	5	5	5
26	4	5	4	4	5
27	5	4	4	4	4
28	5	3	4	4	4
29	5	5	5	4	4
30	4	4	3	4	4
31	5	4	5	4	4
	137	121	125	127	132

Indikator Pendekatan Ilmiah

responden	PI1	PI2	PI5
1	4	4	4
2	4	3	4
3	4	3	4
4	4	5	4
5	4	4	4
6	4	3	3
7	5	4	4
8	4	4	4
9	4	4	4
10	4	4	4
11	4	4	4
12	4	4	4
13	4	5	4
14	4	4	4
15	3	3	4
16	5	5	5
17	4	4	4
18	4	5	5
19	4	4	5
20	4	5	4
21	4	4	4
22	5	5	4
23	4	5	4
24	4	5	4
25	5	5	5
26	4	4	4
27	4	4	4
28	4	3	4
29	4	4	4
30	3	3	4
31	4	4	5
	126	127	128



Indikator Komitmen Jangka Panjang

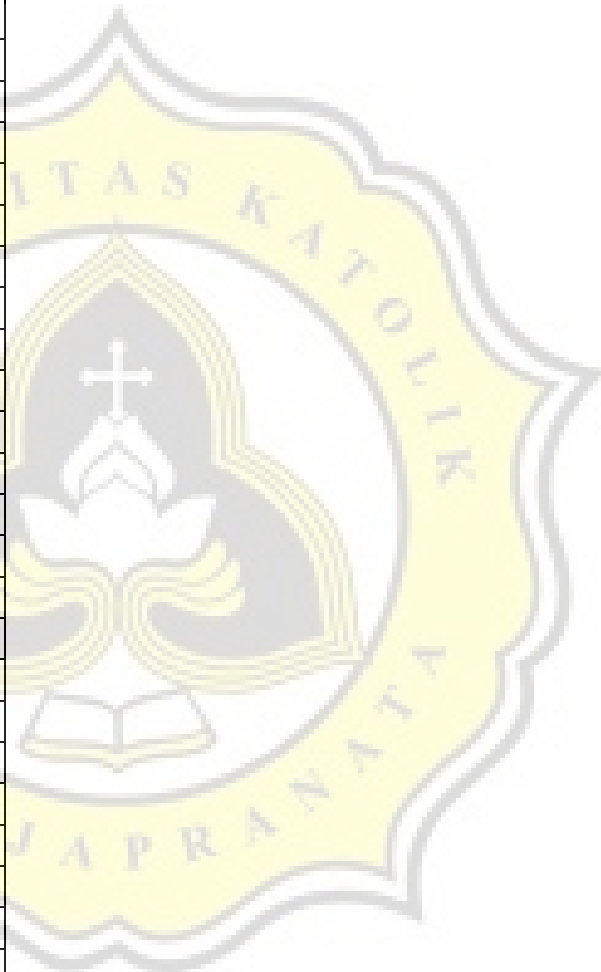
responden	KJP1	KJP2	KJP4
1	4	4	4
2	4	4	2
3	4	4	4
4	4	5	5
5	3	4	4
6	3	4	4
7	5	4	5
8	4	4	4
9	4	4	4
10	4	4	4
11	4	4	4
12	4	5	4
13	4	4	4
14	4	4	4
15	4	4	4
16	5	4	5
17	4	3	4
18	4	5	4
19	5	4	4
20	4	4	4
21	5	4	4
22	4	4	4
23	4	4	5
24	4	4	4
25	5	5	4
26	4	4	4
27	4	4	4
28	5	5	4
29	5	5	4
30	4	4	4
31	4	5	3
	129	130	125

Indikator Kerjasama Tim

responden	KT2	KT3	KT4	KT5	KT6	KT7
1	3	4	3	4	4	3
2	4	2	4	3	4	4
3	3	4	4	4	4	4
4	4	3	4	3	4	4
5	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	3
7	4	3	5	5	5	5
8	4	3	4	2	4	4
9	4	3	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4
11	4	3	4	4	4	4
12	4	4	5	5	5	5
13	4	4	4	4	3	4
14	5	4	4	3	4	3
15	4	3	3	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4
17	4	3	4	4	4	4
18	5	5	4	5	4	5
19	3	2	4	4	4	4
20	4	3	4	3	4	4
21	3	4	3	3	4	4
22	4	4	5	5	4	5
23	4	4	4	4	4	4
24	5	4	5	4	5	4
25	5	4	5	5	5	4
26	4	4	4	4	5	5
27	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	3	4	4
29	5	5	5	5	5	5
30	3	4	4	3	4	4
31	5	5	5	4	5	5
	125	115	128	121	130	128

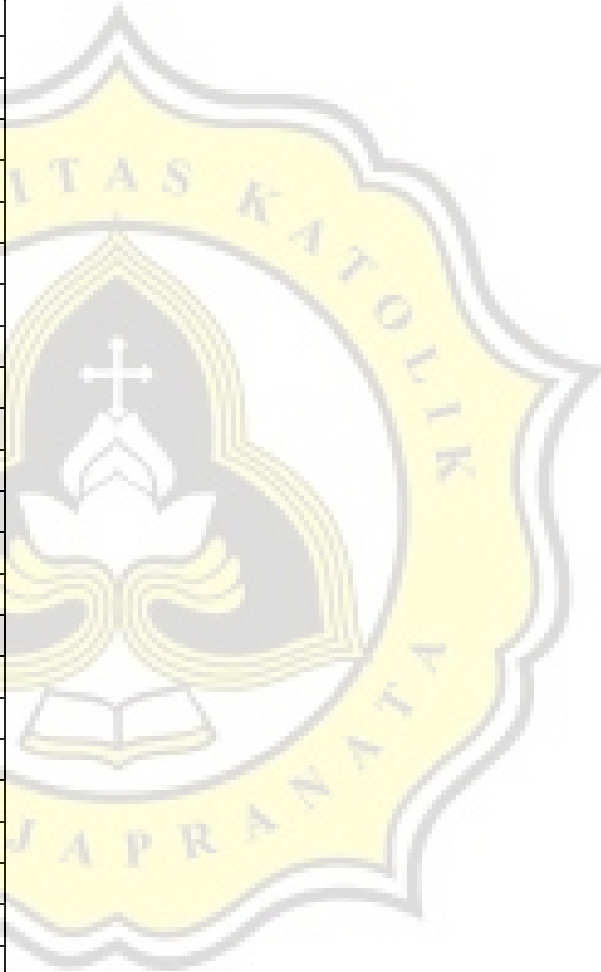
Indikator Kesatuan Tujuan

responden	KTu1	KTu3
1	4	4
2	4	4
3	5	5
4	4	4
5	4	4
6	4	4
7	5	5
8	4	4
9	4	4
10	4	4
11	4	4
12	5	5
13	4	4
14	4	4
15	4	4
16	5	5
17	4	4
18	5	4
19	5	4
20	4	4
21	4	4
22	4	4
23	4	4
24	4	5
25	5	5
26	4	5
27	4	4
28	4	4
29	5	5
30	4	4
31	5	4
	133	132



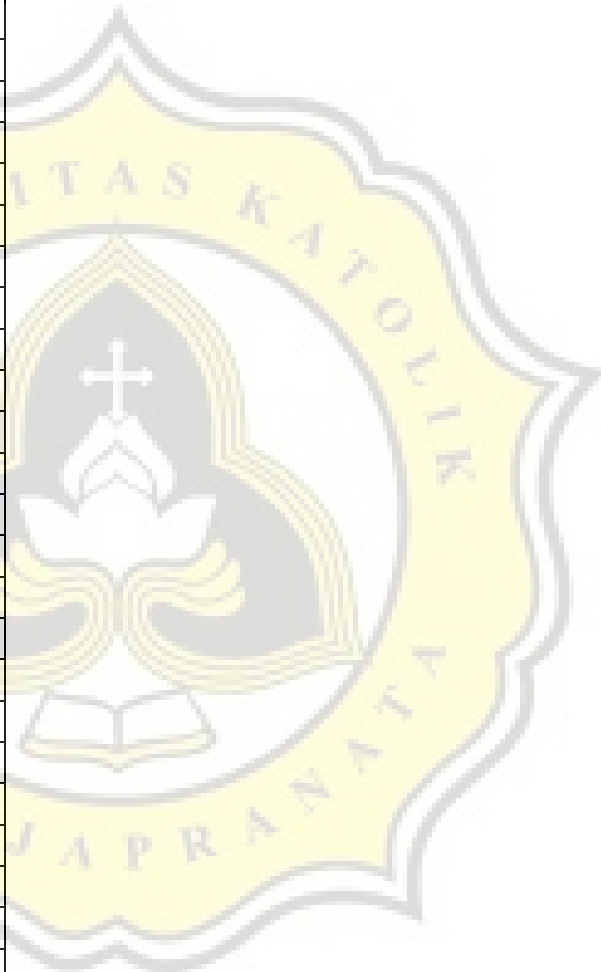
Indikator Kebebasan Terkendali

responden	KTer1	KTer2
1	4	4
2	4	4
3	4	4
4	5	5
5	4	4
6	4	4
7	5	4
8	4	4
9	4	4
10	4	4
11	4	4
12	4	3
13	4	4
14	4	4
15	4	4
16	5	5
17	4	5
18	4	5
19	4	4
20	4	3
21	3	4
22	5	5
23	5	5
24	4	5
25	5	5
26	5	5
27	4	4
28	4	4
29	5	5
30	4	4
31	4	4
	131	132



Indikator Perbaikan Berkesinambungan

responden	PB1	PB3
1	3	3
2	4	4
3	3	4
4	3	4
5	3	4
6	3	3
7	4	5
8	3	3
9	4	4
10	4	3
11	3	3
12	4	4
13	4	4
14	3	4
15	4	4
16	4	4
17	3	3
18	5	4
19	3	4
20	4	4
21	4	4
22	4	5
23	4	4
24	4	4
25	4	4
26	5	5
27	5	4
28	4	3
29	5	5
30	3	4
31	4	3
	117	120



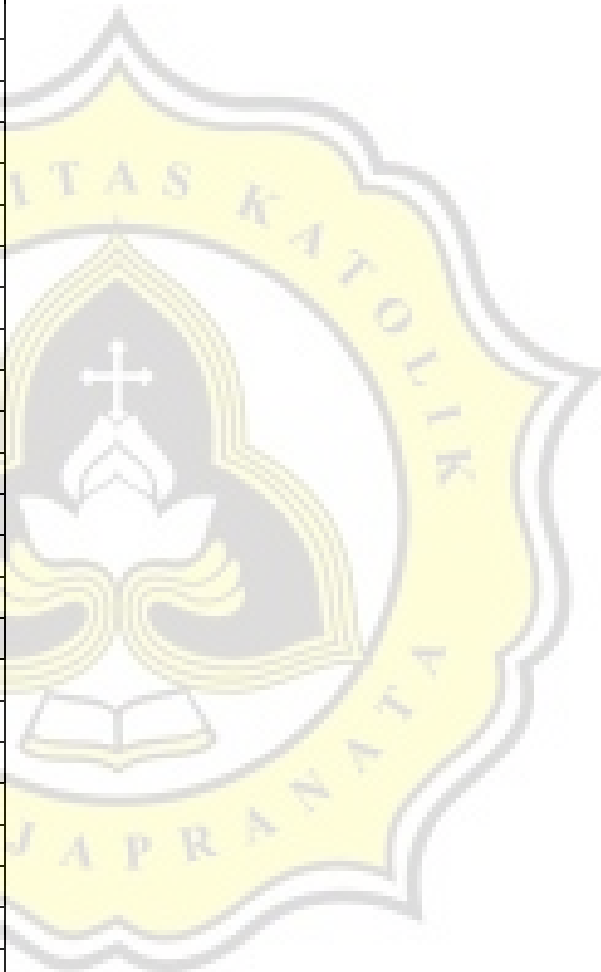
Indikator Pendidikan dan Pelatihan

responden	PP1
1	4
2	4
3	3
4	4
5	4
6	4
7	5
8	4
9	4
10	4
11	4
12	5
13	4
14	4
15	3
16	5
17	4
18	5
19	5
20	3
21	3
22	5
23	4
24	5
25	4
26	4
27	4
28	4
29	5
30	4
31	4
	128



Indikator Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan

responden	KPK2	KPK4
1	3	3
2	4	3
3	4	3
4	4	4
5	4	4
6	4	4
7	4	5
8	4	3
9	4	4
10	4	4
11	4	4
12	3	4
13	4	4
14	3	4
15	4	5
16	4	4
17	3	3
18	5	5
19	3	3
20	4	4
21	4	4
22	4	4
23	5	4
24	4	4
25	4	5
26	5	4
27	4	4
28	5	4
29	5	5
30	4	4
31	4	3
	124	122



Data Tabulasi Variabel Kinerja Manajerial (Valid)

responden	KM1	KM2	KM4	KM5	KM6	KM7	KM8
1	4	4	4	4	4	3	2
2	4	4	4	4	4	3	4
3	3	3	3	4	3	3	3
4	4	4	5	4	4	5	4
5	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	2	2
8	3	4	4	4	4	4	2
9	4	4	4	5	5	5	4
10	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	3	4	4	3
13	4	4	3	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	2
15	4	3	4	5	5	4	5
16	4	3	4	4	4	4	4
17	3	3	4	4	3	4	2
18	5	5	5	4	4	5	4
19	4	3	3	4	3	4	3
20	4	4	4	4	4	4	3
21	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	5	4	3	3	4
23	4	4	4	4	5	5	5
24	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	5	4	4	4	5
26	4	4	5	5	5	4	5
27	4	4	4	4	4	4	3
28	4	3	4	4	4	4	2
29	5	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4
31	4	3	4	4	4	5	2
	123	118	126	126	124	123	109

Data Tabulasi Variabel Sistem Penghargaan (*Reward*) (Valid)

responden	SP1	SP2	SP3	SP4	SP5	SP6	SP7	SP8	SP9	SP10	SP11	SP12
1	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4
2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	5	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3	3
4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
6	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
7	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
8	2	2	2	2	3	2	2	2	4	3	2	2
9	3	3	4	4	4	3	5	5	4	3	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
11	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4
12	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	5	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4
17	5	5	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4
18	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4
21	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
22	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3
23	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
26	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
28	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
29	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2
	110	111	115	111	119	110	116	116	117	107	110	115

LAMPIRAN 4

Kuesioner Penelitian

Responden yang terhormat,

Saya memohon kesediaan Bapak/Ibu manajer divisi untuk meluangkan waktu sejenak guna mengisi lembar kuesioner ini dengan lengkap dan sesuai petunjuk yang tertera.

Saya berharap Bapak/Ibu menjawab dengan leluasa, sesuai dengan apa yang Bapak/Ibu rasakan, lakukan, dan alami.

Kesediaan Bapak/Ibu mengisi kuesioner ini adalah bantuan yang tak ternilai bagi saya. Akhirnya, saya sampaikan terima kasih atas kerjasamanya.

I. Informasi Umum

Nama (boleh tidak diisi) :

Nama Perusahaan :

Lama bekerja di perusahaan ini : tahun

Jenis Kelamin* : Laki-laki / Perempuan*

Umur : tahun

Pendidikan Terakhir* :

SMA/SMK/D1/D2/D3/S1/S2/S3/Lainnya.....*

Jabatan Manajer Divisi : Divisi

Masa kerja di jabatan ini : tahun

*coret yang tidak perlu

II. Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Mohon terlebih dahulu Bapak/Ibu membaca pernyataan dengan cermat sebelum mengisinya.
2. Beri tanda centang (√) yang menjadi jawaban pilihan Bapak/Ibu di salah satu kolom nomor yang tersedia.
1 = Sangat Tidak Setuju; 2 = Tidak Setuju; 3 = Ragu-Ragu; 4 = Setuju; 5 = Sangat Setuju

Kuesioner Fokus Pada Pelanggan

No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Masukkan dari pelanggan selalu digunakan oleh perusahaan untuk memperbaiki proses penjualan					
2	Karyawan di perusahaan produk memahami atribut yang paling bernilai bagi pelanggan perusahaan					
3	Pelanggan perusahaan diberi informasi yang membantu dalam mengembangkan harapan yang realistis terhadap produk					
4	Perusahaan mempunyai sistem untuk memantau, menganalisis, dan menyelesaikan masalah pelanggan					
5	Pelanggan dapat dengan mudah mengajukan keluhan					
6	Informasi terus-menerus dicari dan dikumpulkan dari pelanggan					
7	Kebutuhan pelanggan lebih diutamakan daripada kebutuhan internal perusahaan					
8	Karyawan diberi sumber daya yang cukup untuk memenuhi kebutuhan pelanggan					
9	Masukan-masukan dari pelanggan digunakan untuk proses pengembangan produk					
10	Perusahaan terus-menerus memperbaiki					

	teknologi, proses, dan produknya					
--	----------------------------------	--	--	--	--	--

Kuesioner Obsesi Terhadap Kualitas

No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Umpan balik dari pelanggan sangat penting ketika melaksanakan standar kualitas barang					
2	Kami memandang pelanggan sebagai aset bisnis yang amat penting dikelola dalam jangka panjang					
3	Perusahaan dibantu konsultan luar dalam mengimplementasikan standar kualitas					
4	Biaya merupakan masalah yang sangat diperhatikan ketika melaksanakan standar kualitas					
5	Standar kualitas diperkenalkan dengan tujuan hanya untuk memperbaiki kinerja keuangan perusahaan					
6	Kualitas produk yang diberikan kepada pelanggan dievaluasi secara terus menerus					
7	Semua orang dalam semua tingkatan dalam organisasi mempunyai perhatian terhadap kualitas					
8	Sumber daya yang cukup disediakan untuk mengimplementasikan standar kualitas					
9	Banyak usaha dilakukan untuk memahami harapan pelanggan sebelum					

	mengimplementasikan standar kualitas					
10	Manajemen tingkat atas secara aktif mendukung dan mempromosikan implementasi standar kualitas					

Kuesioner Pendekatan Ilmiah

No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Manajemen membuat dan menganalisis data tentang semua dimensi penting dari kualitas yang diharapkan pelanggan					
2	Karyawan selalu melaporkan data tentang semua dimensi pelayanan yang penting					
3	Manajemen menganalisis data pemasok untuk meningkatkan kualitas produk					
4	Manajemen selalu memantau prestasi para karyawan					
5	Manajemen mendesain pekerjaan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah					

Kuesioner Komitmen Jangka Panjang

No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Manajemen memiliki suatu rencana operasional					

	jangka panjang yang menggambarkan sasaran kualitas					
2	Di perusahaan, terdapat rencana-rencana kualitas yang mempengaruhi semua departemen					
3	Di perusahaan, selalu ada perubahan budaya untuk menuju ke arah yang lebih baik					
4	Manajemen telah menunjukkan perbaikan kualitas secara terus-menerus selama 2 tahun terakhir					
5	Manajemen selalu mendemonstrasikan rencana jangka panjang pada karyawan					

Kuesioner Kerjasama Tim (*Teamwork*)

No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Pertemuan kelompok dilakukan secara teratur dan setiap orang harus menghadirinya					
2	Anggota kelompok bicara tentang berbagai konflik dan ketidaksetujuan sampai semua selesai					
3	Peran kepemimpinan digilir dan bergantian dengan orang-orang yang mengambil inisiatif pada waktu yang tepat demi kebaikan tim					
4	Setiap anggota mencari cara untuk memberikan kontribusi bagi produk akhir					
5	Saya sungguh puas menjadi anggota tim					
6	Anggota kelompok memberi dan menerima					

	umpan balik untuk membantu tim menjadi lebih baik					
7	Terjadi kerjasama yang luas antara berbagai tim dan departemen dalam usaha mencapai tujuan organisasi					

Kuesioner Kesatuan Tujuan

No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Manajer dan karyawan bersama-sama memajukan perusahaan					
2	Saya selalu mematuhi peraturan dalam perusahaan					
3	Karyawan selalu diarahkan oleh para manajer untuk menjaga kesatuan tujuan					

Kuesioner Kebebasan Terkendali

No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Sasaran kualitas dikomunikasikan kepada semua karyawan supaya karyawan dapat memberi masukan kepada perusahaan					
2	Karyawan diberikan kebebasan dalam menyampaikan ide dan pendapat					
3	Perusahaan memiliki prosedur tertentu bagi karyawan untuk menyampaikan ide dan					

	pendapatnya					
4	Setiap karyawan bertanggung jawab atas ide dan pendapatnya					

Kuesioner Perbaikan Berkesinambungan

No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Orang-orang dalam unit kerja saya selalu berusaha meningkatkan kualitas kerja mereka					
2	Orang-orang dalam unit kerja saya meyakini bahwa peningkatan kualitas merupakan tanggung jawab mereka					
3	Orang-orang dalam unit kerja saya menganalisis hasil pekerjaan mereka dan mencari cara untuk mengerjakan pekerjaan dengan lebih baik					

Kuesioner Pendidikan dan Pelatihan

No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Para manajer pada dasarnya setuju bahwa kemampuan bisnis unit kami untuk belajar					

	adalah kunci bersaing kami					
2	Pendidikan dan pelatihan adalah kunci perbaikan bagi bisnis perusahaan					
3	Pembelajaran dalam organisasi kami dipandang sebagai kebutuhan untuk menjamin kelangsungan hidup organisasi					
4	Ketika perusahaan tidak melaksanakan pendidikan dan pelatihan, berarti perusahaan membahayakan kehidupan perusahaan					
5	Pendidikan dan pelatihan terus dilakukan dalam skala periode tertentu					
6	Pendidikan dan pelatihan memotivasi untuk mengembangkan ide-ide baru					
7	Setiap karyawan memperoleh pendidikan dan pelatihan yang dapat meningkatkan kemampuan mereka untuk memberikan layanan berkualitas tinggi					

Kuesioner Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan

No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Karyawan merasa puas dengan pekerjaannya					
2	Karyawan selalu dilibatkan dalam setiap					

	kegiatan perusahaan					
3	Karyawan bersedia dengan rela melakukan kerja lembur untuk menyelesaikan pekerjaannya					
4	Karyawan merasa senang melakukan pekerjaannya					
5	Karyawan diberikan kebebasan dan fleksibilitas untuk melakukan hal-hal baru yang dapat memperbaiki perusahaan kearah yang lebih baik					
6	Karyawan didorong untuk menyatakan perasaan dan keluhan serta gagasan-gagasan secara terbuka					
7	Karyawan didorong untuk memfokuskan pada apa yang dia dapat lakukan daripada apa yang selalu harus dilakukan					

Kuesioner Kinerja Manajerial

No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Saya mempunyai kemampuan untuk membuat perencanaan operasi perusahaan					
2	Saya selalu mengumpulkan dan menyampaikan					

	informasi berupa catatan atau laporan tepat pada waktunya					
3	Saya bersedia bekerjasama dengan bagian atau divisi lain untuk saling tukar informasi					
4	Saya selalu melakukan penilaian serta mengukur hasil kinerja para bawahan maupun para karyawan					
5	Saya selalu melakukan pengawasan terhadap kinerja karyawan					
6	Saya selalu menyeleksi dan mempromosikan karyawan saya untuk meningkatkan kinerja pada divisi saya					
7	Saya selalu melakukan negosiasi setiap melakukan kegiatan dengan pihak luar					
8	Saya sering terlibat di setiap pertemuan bisnis perusahaan					

Kuesioner Sistem Penghargaan (*Reward*)

No	Pernyataan	STS	TS	R	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Gaji yang saya terima sesuai dengan beban tugas saya					
2	Gaji yang saya terima sesuai dengan besarnya biaya hidup					

3	Insentif yang saya terima sesuai dengan kinerja dan prestasi saya					
4	Insentif yang saya terima sesuai dengan yang diberikan dan tepat pada waktunya					
5	Bonus yang saya terima cukup memicu saya untuk bekerja dengan giat					
6	Saya merasa puas dengan bonus yang saya terima					
7	Asuransi yang saya terima sesuai dengan kebutuhan kesehatan saya					
8	Saya dapat menggunakan asuransi kesehatan dengan mudah					
9	Promosi/kenaikan jabatan sesuai dengan tingkat dan bidang pendidikan karyawan					
10	Promosi/kenaikan jabatan dilakukan dengan adil					
11	Tunjangan jabatan yang saya terima sesuai dengan tanggung jawab yang saya emban					
12	Tunjangan jabatan yang saya terima sesuai dengan tingkatan jabatan					
13	Fasilitas-fasilitas lain (seperti: transportasi, asrama) yang saya terima cukup memuaskan					

