

## KUESIONER

Responden yang terhormat,

Saya memohon kesediaan Bapak/Ibu manajer untuk meluangkan waktu untuk mengisi lembar kuesioner ini dengan lengkap dan sesuai petunjuk yang tertera. Berkenaan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak / Ibu manajer bersedia untuk mengisi kuesioner dengan sebenarnya dan kami menjamin kerahasiaan data perusahaan Bapak / Ibu.

Kesediaan Bapak/Ibu mengisi kuesioner ini adalah bantuan yang tidak ternilai bagi saya. Terima Kasih atas kesediaan Bapak / Ibu untuk mengisi kuesioner ini.

### I. Informasi Umum

Nama : .....(boleh tidak diisi)

Nama perusahaan : .....

Lama bekerja : ..... Tahun

Jenis Kelamin\* : Laki-laki/Perempuan\*

Umur : .....Tahun

Pendidikan Terakhir\* : SMA/SMK/D1/D3/S1/S2/S3/ Lainnya.....\*

Jabatan manajer\* : Manajer Branch / Keuangan / Produksi/ Pemasaran/  
Personalia/ Lainnya.....\*

Lama menjabat : .....Tahun

**\*coret yang tidak perlu**

Cap Perusahaan

**Kuesioner Kepemimpinan** (Dikembangkan oleh Miyagawa dan Yoshida, 2005 & 2010)

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Manajer puncak suatu perusahaan bertanggung jawab terhadap kinerja kualitas					
2.	Manajer Sub Bisnis Unit / departemen secara periodik menerima laporan pertanggung jawaban mengenai kualitas					
3.	Manajemen puncak berpartisipasi dalam proses peningkatan kualitas					
4.	Manajemen puncak memiliki tujuan untuk kinerja kualitas dalam perusahaan					
5.	Tujuan kualitas ditetapkan secara spesifik dalam perusahaan					
6.	Kepentingan diikuti sertakan oleh manajemen puncak yang berhubungan dengan membiayai dan merencanakan tujuan					
7.	Masalah kualitas sering menjadi tinjauan manajemen puncak					
8.	Manajemen senior selalu terlibat dalam semua kegiatan terhadap keunggulan kualitas					
9.	Manajer puncak ikut berpartisipasi dalam memberikan pelatihan TQM					

**Kuesioner Informasi dan Analisis** (Dikembangkan oleh Miyagawa dan Yoshida,  
2005 & 2010)

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Perusahaan menyediakan data tentang cacat kualitas seperti tingkat kesalahan, tingkat kecacatan, skrap, pengerjaan ulang, retur, dll					
2.	Data tentang kualitas yang diperlukan selalu tersedia tepat waktu					
3.	Data kualitas yang diperlukan tersedia untuk karyawan per jam					
4.	Tersedianya data kualitas untuk manajer dan <i>supervisor</i>					
5.	Manajemen puncak sering menggunakan data kualitas dalam pengambilan keputusan					
6.	Data kualitas digunakan oleh manajemen menengah dalam perencanaan dan pengendalian					
7.	Data kualitas digunakan oleh pekerja per jam dalam operasi mereka					
8.	Data dan informasi kualitas yang tersedia digunakan di perusahaan / divisi anda					

**Kuesioner Strategi** (Dikembangkan oleh Miyagawa dan Yoshida, 2005 & 2010)

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Manajemen kualitas dipertimbangkan dalam rencana strategis perusahaan / divisi.					
2.	Manajemen kualitas dalam rencana operasional jangka pendek (1-2 tahun)					
3.	Kepuasan pelanggan dipertimbangkan dalam rencana strategis perusahaan / divisi					
4.	Kepuasan pelanggan dipertimbangkan dalam rencana operasional jangka pendek (1-2 tahun)					
5.	Manajemen puncak memberi dukungan terhadap proses peningkatan kualitas jangka panjang					
6.	Tujuan dan kebijakan kualitas dipahami oleh divisi perusahaan					
7.	Perusahaan / divisi mengintegrasikan perencanaan peningkatan kualitas ke dalam perencanaan bisnis secara keseluruhan					
8.	Prinsip-prinsip TQM selalu digunakan dalam perhitungan, peninjauan dan pelaksanaan strategi					
9.	Kebijakan dan strategi yang dikomunikasikan kepada seluruh anggota organisasi					
10.	Perusahaan anda selalu membuat penilaian diri sesuai dengan model kualitas					

**Kuesioner Pengembangan Sumber Daya Manusia** (Dikembangkan oleh Miyagawa dan Yoshida, 2005 & 2010)

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Perusahaan selalu memberikan pelatihan yang berhubungan dengan kualitas diberikan kepada karyawan di seluruh perusahaan / divisi					
2.	Perusahaan memberikan pelatihan dalam teknik statistik dasar (seperti histogram dan grafik kontrol) di perusahaan / divisi secara keseluruhan					
3.	Perusahaan memberikan pelatihan teknik statistik tingkat lanjut (seperti desain eksperimen dll) di perusahaan / divisi bagi mereka yang membutuhkan itu					
4.	Tingginya Ketersediaan sumber daya untuk pelatihan karyawan di perusahaan / divisi					
5.	Program keterlibatan karyawan selalu diimplementasikan dalam perusahaan / divisi					
6.	Efektivitas program keterlibatan karyawan dalam perusahaan / divisi					
7.	Karyawan per jam / non-pengawas berpartisipasi dalam keputusan kualitas					
8.	Karyawan bertanggung jawab atas output dari proses mereka					
9.	Tingginya pembangunan kesadaran terhadap kualitas di antara karyawan					
10.	Perusahaan selalu mengukur moral karyawan					
11.	Perusahaan anda memiliki lingkungan yang kondusif untuk pengembangan sumber daya manusia					
12.	Tingginya tingkat pelatihan untuk perbaikan di perusahaan					
13.	Kesepakatan tentang kegiatan perbaikan dibuat oleh karyawan					
14.	Karyawan berpartisipasi dalam pertemuan pra-pekerjaan dalam rangka meningkatkan perencanaan pekerjaan sebelumnya					
15.	Sejauh mana karyawan berpartisipasi dalam pertemuan pasca-kerja dalam rangka untuk mengevaluasi proses pekerjaan yang sudah dilakukan					
16.	Karyawan berpartisipasi dalam kegiatan perbaikan dalam					

.	departemen mereka sendiri					
17	Karyawan berpartisipasi dalam kegiatan peningkatan kualitas / proyek					
18	Karyawan seharusnya berpartisipasi dalam evaluasi dan proses perbaikan nilai tambah yang penting (misalnya produksi, pemasaran dll) di seluruh departemen					
19	Perusahaan menjalankan kegiatan untuk meningkatkan kesadaran pelanggan internal					
20	Aktivitas pelanggan internal selalu diikuti oleh kegiatan-kegiatan pelaksanaan sistematis					
21	Perusahaan anda sering menjalankan pertemuan yang semua karyawan diundang untuk membahas dan merencanakan kegiatan perbaikan					
22	Keputusan dari pertemuan tentang perbaikan selalu diimplementasikan dalam proyek perbaikan					
23	Serikat karyawan dan perwakilan mereka berpartisipasi dalam proses peningkatan kualitas					
24	Serikat karyawan membahas pertanyaan mengenai kualitas dan informasi kualitas					
25	Serikat karyawan berpartisipasi dalam perencanaan dan pelaksanaan perbaikan kualitas					
26	Serikat karyawan ikut membuat keputusan tentang masalah kualitas					
27	Manajemen puncak percaya bahwa partisipasi serikat karyawan dalam peningkatan kualitas itu penting					
28	Perwakilan serikat karyawan selalu menerima peningkatan kualitas					
29	Perwakilan serikat karyawan berpartisipasi untuk melakukan pelatihan TQM					

**Kuesioner Jaminan Kualitas** (Dikembangkan oleh Miyagawa dan Yoshida, 2005 & 2010)

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Desain produk baru ditinjau sebelum produk diproduksi					
2.	Kejelasan tentang spesifikasi produk					
3.	Kejelasan tentang prosedur produk					
4.	Implementasi dianggap dalam proses desain produk					
5.	Tingginya sampling penerimaan yang digunakan untuk menerima / menolak sejumlah atau banyak pekerjaan					
6.	Perusahaan sering melakukan pemeliharaan peralatan produksi					
7.	Perusahaan sering melakukan pemeriksaan, review, atau memeriksa kualitas dalam proses					
8.	Perusahaan sering melakukan pemeriksaan, review, atau memeriksa kualitas akhir					
9.	Desain proses meminimalkan kemungkinan kesalahan karyawan					
10.	Adanya kejelasan pekerjaan atau instruksi proses yang diberikan kepada karyawan					
11.	Perusahaan / divisi anda menggunakan pendekatan sistematis untuk menjamin kualitas barang					
12.	Perusahaan melakukan sering proses identifikasi, kajian dan jika perlu direvisi					

**Kuesioner Hubungan Dengan Pemasok** (Dikembangkan oleh Miyagawa dan Yoshida, 2005 & 2010)

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Perusahaan memilih pemasok dipilih berdasarkan kualitas daripada harga					
2.	Perusahaan anda sangat bergantung pada beberapa pemasok yang bisa diandalkan					
3.	Perusahaan selalu mendidik pemasok dalam hal kualitas					
4.	Perusahaan anda memberikan bantuan teknis kepada pemasok anda					
5.	Pemasok selalu terlibat dalam proses pengembangan produk anda					
6.	Pemasok selalu terlibat dalam perbaikan proses pembuatan produk anda					
7.	Perusahaan membangun hubungan jangka panjang dengan pemasok					
8.	Perusahaan sering memberikan spesifikasi kepada pemasok					
9.	Perusahaan selalu melakukan pemeriksaan, review, atau memeriksa kualitas yang masuk di perusahaan anda					
10.	Perusahaan / divisi mengembangkan hubungan dengan pemasok anda yang mengarah pada peningkatan kualitas yang berkesinambungan					



**Kuesioner Kepuasan Pelanggan** (Dikembangkan oleh Miyagawa dan Yoshida, 2005 & 2010)

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
1.	Perusahaan / divisi benar-benar berkomitmen untuk membuat pelanggan puas					
2.	Tujuan perusahaan anda berusaha melebihi harapan pelanggan					
3.	Manajemen puncak menunjukkan dengan tindakan mereka bahwa kepuasan pelanggan itu penting					
4.	Karyawan tahu atribut produk atau layanan perusahaan yang utama					
5.	Informasi dari pelanggan digunakan dalam merancang produk dan layanan perusahaan					
6.	Perusahaan / divisi selalu memantau keluhan pelanggan					
7.	Perusahaan / divisi meminta pelanggan untuk memberikan umpan balik tentang kinerja perusahaan					
8.	Perusahaan / divisi tahu bagaimana pelanggan memandang kualitas					
9.	Manajemen puncak secara berkala mengontak pelanggan					
10.	Perusahaan selalu menyelesaikan masalah mengenai keluhan pelanggan					
11.	Karyawan didorong untuk memuaskan pelanggan					
12.	Perusahaan / divisi anda mempelajari praktek terbaik dari perusahaan lain untuk mendapatkan ide-ide tentang bagaimana untuk melakukan hal-hal dengan lebih baik					
13.	Perusahaan / divisi membandingkan tingkat kualitas saat ini untuk fitur produk dan layanan dengan para pesaing					
14.	Perusahaan / divisi membandingkan tingkat kualitas saat ini untuk fitur produk dan layanan dengan produk no.1 di Indonesia					
15.	Perusahaan / divisi membandingkan proses kualitas saat ini dengan para pesaing					
16.	Perusahaan / divisi membandingkan proses kualitas saat ini dengan produk no.1 di Indonesia					

17 .	Secara keseluruhan, kepuasan pelanggan dianggap dalam proses manajemen kualitas anda					
18 .	Perusahaan anda membuat kegiatan perbaikan bersama dengan pelanggan dan pemasok					



## DATA HASIL KUESIONER

### Kepemimpinan

No	Jns Kelamin	Umur	Lama bekerja	Pendidikan	Jabatan	KP1	KP 2	KP 3	KP 4	KP 5	KP 6	KP 7	KP 8	KP 9	Total	Rata-rata
1	P	45	15	S1	Keuangan	5	4	4	4	4	5	5	5	4	40	4.44
2	P	45	30	S1	Branch	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5.00
3	L	50	25	S1	Personalia	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00
4	L	60	40	S1	Pemasaran	4	5	4	4	5	4	4	4	5	39	4.33
5	P	43	12	S1	Pemasaran	4	4	4	4	5	5	5	5	5	41	4.56
6	P	42	20	S1	Keuangan	5	5	5	5	5	4	4	4	4	41	4.56
7	L	40	20	S1	Personalia	4	4	4	5	5	5	5	5	5	42	4.67
8	P	45	20	S1	Keuangan	4	5	4	5	5	4	4	4	5	40	4.44
9	L	57	20	S1	Personalia	4	4	4	4	4	4	5	4	4	37	4.11
10	P	38	7	D3	Produksi	5	5	4	5	5	5	5	5	4	43	4.78
11	P	33	3	D3	Pemasaran	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28	3.11
12	P	40	10	D3	Produksi	5	5	4	5	5	5	5	5	4	43	4.78
13	P	50	30	D3	Pemasaran	5	5	4	5	5	5	5	5	4	43	4.78
14	L	30	8	S1	Keuangan	4	5	4	5	5	5	4	5	4	41	4.56
15	L	43	23	D3	Produksi	4	4	4	5	5	5	4	5	5	41	4.56
16	L	40	15	D3	Pemasaran	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00
17	P	27	1	S1	Produksi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00
18	P	23	2	S1	Pemasaran	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00
19	P	30	5	S1	Keuangan	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37	4.11

20	P	27	3	D3	Produksi	4	4	4	4	4	3	4	3	4	34	3.78
21	P	29	4	S1	Keuangan	4	4	4	4	3	3	3	3	3	31	3.44
22	L	50	20	S2	Branch	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5.00
23	P	26	3	S1	Keuangan	4	3	4	4	3	4	5	4	3	34	3.78
24	L	58	31	S1	Branch	5	5	5	4	5	4	5	5	5	43	4.78
25	L	51	22	S1	Pemasaran	4	5	5	4	4	5	5	4	5	41	4.56
26	P	43	20	S1	Keuangan	4	4	5	4	4	5	4	4	4	38	4.22
27	L	54	29	D3	Produksi	5	5	5	4	4	4	5	5	5	42	4.67
28	L	53	30	D3	Personalia	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00
29	L	44	10	S1	Personalia	4	4	5	4	4	4	4	4	4	37	4.11
30	L	47	11	S1	Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00
31	L	43	9	S1	Pemasaran	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4.00
32	P	47	20	S1	Keuangan	4	4	4	4	4	3	4	4	3	34	3.78
33	L	33	5	SMK	Produksi	4	3	4	4	4	3	4	3	4	33	3.67
34	P	40	9	S1	Pemasaran	5	5	3	5	4	4	5	5	5	41	4.56
35	P	42	0.4	S1	Pembelian	3	4	3	4	3	2	4	3	3	29	3.22

## Informasi dan Analisis

No	Jns Kelamin	Umur	Lama bekerja	Pendidikan	Jabatan	IA1	IA 2	IA 3	IA 4	IA 5	IA 6	IA 7	IA 8	Total	Rata- rata
1	P	45	15	S1	Keuangan	5	5	5	5	5	5	4	4	38	4.75
2	P	45	30	S1	Branch	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5.00
3	L	50	25	S1	Personalia	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.00
4	L	60	40	S1	Pemasaran	5	4	4	5	5	5	5	4	37	4.63
5	P	43	12	S1	Pemasaran	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.00
6	P	42	20	S1	Keuangan	4	4	4	4	5	5	5	4	35	4.38
7	L	40	20	S1	Personalia	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.00
8	P	45	20	S1	Keuangan	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5.00
9	L	57	20	S1	Personalia	4	4	4	4	5	4	4	4	33	4.13
10	P	38	7	D3	Produksi	4	4	4	4	3	4	4	4	31	3.88
11	P	33	3	D3	Pemasaran	4	4	4	4	3	3	3	4	29	3.63
12	P	40	10	D3	Produksi	4	4	4	4	3	4	4	4	31	3.88
13	P	50	30	D3	Pemasaran	4	4	4	4	5	4	5	4	34	4.25
14	L	30	8	S1	Keuangan	5	5	4	5	5	4	4	4	36	4.50
15	L	43	23	D3	Produksi	4	4	4	3	4	4	4	4	31	3.88
16	L	40	15	D3	Pemasaran	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.00
17	P	27	1	S1	Produksi	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.00
18	P	23	2	S1	Pemasaran	4	4	4	4	3	3	3	4	29	3.63
19	P	30	5	S1	Keuangan	4	4	4	4	3	4	4	4	31	3.88
20	P	27	3	D3	Produksi	3	3	2	3	4	4	3	3	25	3.13
21	P	29	4	S1	Keuangan	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.00
22	L	50	20	S2	Branch	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3.00

23	P	26	3	S1	Keuangan	3	2	2	3	3	3	2	3	21	2.63
24	L	58	31	S1	Branch	5	5	4	4	5	5	5	4	37	4.63
25	L	51	22	S1	Pemasaran	5	4	5	4	5	4	4	5	36	4.50
26	P	43	20	S1	Keuangan	5	5	4	5	5	5	4	4	37	4.63
27	L	54	29	D3	Produksi	5	5	4	5	5	4	4	4	36	4.50
28	L	53	30	D3	Personalia	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.00
29	L	44	10	S1	Personalia	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.00
30	L	47	11	S1	Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.00
31	L	43	9	S1	Pemasaran	4	4	5	4	4	4	5	5	35	4.38
32	P	47	20	S1	Keuangan	4	4	4	3	3	3	3	4	28	3.50
33	L	33	5	SMK	Produksi	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4.00
34	P	40	9	S1	Pemasaran	5	4	3	3	3	4	3	4	29	3.63
35	P	42	0.4	S1	Pembelian	4	4	3	4	4	4	4	4	31	3.88



## Strategi

No	Jns Kelamin	Umur	Lama bekerja	Pendidikan	Jabatan	ST1	ST 2	ST 3	ST 4	ST 5	ST 6	ST 7	ST 8	ST 9	ST 10	Total	Rata- rata
1	P	45	15	S1	Keuangan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41	4.10
2	P	45	30	S1	Branch	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5.00
3	L	50	25	S1	Personalia	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
4	L	60	40	S1	Pemasaran	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	48	4.80
5	P	43	12	S1	Pemasaran	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44	4.40
6	P	42	20	S1	Keuangan	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	44	4.40
7	L	40	20	S1	Personalia	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	45	4.50
8	P	45	20	S1	Keuangan	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	47	4.70
9	L	57	20	S1	Personalia	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41	4.10
10	P	38	7	D3	Produksi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
11	P	33	3	D3	Pemasaran	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
12	P	40	10	D3	Produksi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
13	P	50	30	D3	Pemasaran	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	43	4.30
14	L	30	8	S1	Keuangan	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	47	4.70
15	L	43	23	D3	Produksi	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43	4.30
16	L	40	15	D3	Pemasaran	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
17	P	27	1	S1	Produksi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
18	P	23	2	S1	Pemasaran	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
19	P	30	5	S1	Keuangan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
20	P	27	3	D3	Produksi	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	35	3.50
21	P	29	4	S1	Keuangan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
22	L	50	20	S2	Branch	3	3	5	3	5	5	5	4	5	5	43	4.30

23	P	26	3	S1	Keuangan	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	33	3.30
24	L	58	31	S1	Branch	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	47	4.70
25	L	51	22	S1	Pemasaran	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	46	4.60
26	P	43	20	S1	Keuangan	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5.00
27	L	54	29	D3	Produksi	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49	4.90
28	L	53	30	D3	Personalia	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
29	L	44	10	S1	Personalia	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
30	L	47	11	S1	Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
31	L	43	9	S1	Pemasaran	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	4.10
32	P	47	20	S1	Keuangan	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	33	3.30
33	L	33	5	SMK	Produksi	2	3	3	2	4	4	2	4	4	4	32	3.20
34	P	40	9	S1	Pemasaran	3	3	5	4	5	4	4	4	4	3	39	3.90
35	P	42	0.4	S1	Pembelian	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	34	3.40





**Pengembangan Sumber Daya Manusia**

No	Jns Kelamin	Umur	Lama bekerja	Pendidikan	Jabatan	PSDM1	PSDM 2	PSDM 3	PSDM 4	PSDM 5	PSDM 6	PSDM 7	PSDM 8	PSDM 9	PSDM 10	PSDM 11	PSDM 12	PSDM 13
1	P	45	15	S1	Keuangan	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
2	P	45	30	S1	Branch	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	L	50	25	S1	Personalia	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	L	60	40	S1	Pemasaran	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4
5	P	43	12	S1	Pemasaran	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5
6	P	42	20	S1	Keuangan	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
7	L	40	20	S1	Personalia	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
8	P	45	20	S1	Keuangan	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
9	L	57	20	S1	Personalia	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3
10	P	38	7	D3	Produksi	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4
11	P	33	3	D3	Pemasaran	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	P	40	10	D3	Produksi	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4
13	P	50	30	D3	Pemasaran	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
14	L	30	8	S1	Keuangan	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4
15	L	43	23	D3	Produksi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
16	L	40	15	D3	Pemasaran	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	P	27	1	S1	Produksi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	P	23	2	S1	Pemasaran	4	4	4	4	4	4	5	2	2	2	4	4	2
19	P	30	5	S1	Keuangan	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
20	P	27	3	D3	Produksi	4	2	2	2	3	3	2	3	4	4	2	3	2
21	P	29	4	S1	Keuangan	4	3	2	4	4	3	4	4	2	3	3	3	2
22	L	50	20	S2	Branch	5	3	3	4	5	5	3	4	4	3	4	4	4

23	P	26	3	S1	Keuangan	2	1	1	2	3	3	1	4	2	4	3	3	3
24	L	58	31	S1	Branch	5	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4
25	L	51	22	S1	Pemasaran	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5
26	P	43	20	S1	Keuangan	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
27	L	54	29	D3	Produksi	5	3	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5
28	L	53	30	D3	Personalia	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
29	L	44	10	S1	Personalia	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	L	47	11	S1	Umum	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	L	43	9	S1	Pemasaran	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4
32	P	47	20	S1	Keuangan	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
33	L	33	5	SMK	Produksi	4	3	2	2	3	3	4	4	4	4	2	2	2
34	P	40	9	S1	Pemasaran	5	4	5	4	4	4	3	5	4	3	4	4	3
35	P	42	0.4	S1	Pembelian	2	2	2	2	3	3	2	4	3	3	3	2	4

No	Jns Kelamin	Umur	Lama bekerja	Pendidikan	Jabatan	PSDM 14	PSDM 15	PSDM 16	PSDM 17_1	PSDM 18	PSDM 19	PSDM 20	PSDM 21	PSDM 22	PSDM 23	PSDM 24	PSDM 25	PSDM 26
1	P	45	15	S1	Keuangan	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
2	P	45	30	S1	Branch	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	L	50	25	S1	Personalia	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	L	60	40	S1	Pemasaran	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5
5	P	43	12	S1	Pemasaran	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5



23	P	26	3	S1	Keuangan	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	3	3	3
24	L	58	31	S1	Branch	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
25	L	51	22	S1	Pemasaran	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4
26	P	43	20	S1	Keuangan	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
27	L	54	29	D3	Produksi	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
28	L	53	30	D3	Personalia	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
29	L	44	10	S1	Personalia	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	L	47	11	S1	Umum	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
31	L	43	9	S1	Pemasaran	5	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4
32	P	47	20	S1	Keuangan	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
33	L	33	5	SMK	Produksi	4	3	4	3	4	4	2	2	3	2	2	3	2
34	P	40	9	S1	Pemasaran	5	3	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3	3
35	P	42	0.4	S1	Pembelian	4	4	4	2	4	3	3	3	4	2	3	3	3

No	Jns Kelamin	Umur	Lama bekerja	Pendidikan	Jabatan	PSDM 27	PSDM 28	PSDM 29	Total	Rata-rata
1	P	45	15	S1	Keuangan	5	5	5	129	4.45

2	P	45	30	S1	Branch	5	5	5	145	5.00
3	L	50	25	S1	Personalia	4	4	4	116	4.00
4	L	60	40	S1	Pemasaran	5	5	4	129	4.45
5	P	43	12	S1	Pemasaran	5	5	4	130	4.48
6	P	42	20	S1	Keuangan	4	5	4	132	4.55
7	L	40	20	S1	Personalia	4	4	5	125	4.31
8	P	45	20	S1	Keuangan	4	4	5	129	4.45
9	L	57	20	S1	Personalia	2	3	2	107	3.69
10	P	38	7	D3	Produksi	4	4	4	120	4.14
11	P	33	3	D3	Pemasaran	4	4	4	112	3.86
12	P	40	10	D3	Produksi	4	4	4	120	4.14
13	P	50	30	D3	Pemasaran	4	5	4	126	4.34
14	L	30	8	S1	Keuangan	5	5	4	129	4.45
15	L	43	23	D3	Produksi	4	4	4	117	4.03
16	L	40	15	D3	Pemasaran	4	4	4	116	4.00
17	P	27	1	S1	Produksi	4	4	4	116	4.00
18	P	23	2	S1	Pemasaran	4	4	4	105	3.62

19	P	30	5	S1	Keuangan	4	4	4	116	4.00
20	P	27	3	D3	Produksi	3	3	3	88	3.03
21	P	29	4	S1	Keuangan	4	4	3	96	3.31
22	L	50	20	S2	Branch	5	5	5	126	4.50
23	P	26	3	S1	Keuangan	4	3	4	86	2.97
24	L	58	31	S1	Branch	4	4	4	127	4.38
25	L	51	22	S1	Pemasaran	4	4	4	128	4.41
26	P	43	20	S1	Keuangan	4	5	5	140	4.83
27	L	54	29	D3	Produksi	5	5	5	136	4.69
28	L	53	30	D3	Personalia	4	4	4	122	4.21
29	L	44	10	S1	Personalia	4	4	4	119	4.10
30	L	47	11	S1	Umum	4	3	4	110	3.79
31	L	43	9	S1	Pemasaran	3	4	4	118	4.07
32	P	47	20	S1	Keuangan	4	4	3	105	3.62
33	L	33	5	SMK	Produksi	2	2	2	83	2.86
34	P	40	9	S1	Pemasaran	3	3	3	111	3.83
35	P	42	0.4	S1	Pembelian	3	3	2	85	2.93

### Jaminan Kualitas

No	Jns Kelamin	Umur	Lama bekerja	Pendidikan	Jabatan	JK1	JK 2	JK 3	JK 4	JK 5	JK	JK 7	JK 8	JK	JK 10	JK	JK	Total	Rata- rata
						6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6			
1	P	45	15	S1	Keuangan	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	53	4.42
2	P	45	30	S1	Branch	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60	5.00
3	L	50	25	S1	Personalia	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4.00
4	L	60	40	S1	Pemasaran	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	53	4.42
5	P	43	12	S1	Pemasaran	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	55	4.58
6	P	42	20	S1	Keuangan	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	51	4.25
7	L	40	20	S1	Personalia	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	51	4.25
8	P	45	20	S1	Keuangan	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	54	4.50
9	L	57	20	S1	Personalia	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	4.08
10	P	38	7	D3	Produksi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4.00
11	P	33	3	D3	Pemasaran	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	55	4.58
12	P	40	10	D3	Produksi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4.00
13	P	50	30	D3	Pemasaran	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	51	4.25





29	L	44	10	S1	Personalia	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4.00
30	L	47	11	S1	Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4.00
31	L	43	9	S1	Pemasaran	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	50	4.17
32	P	47	20	S1	Keuangan	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	45	3.75
33	L	33	5	SMK	Produksi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	46	3.83
34	P	40	9	S1	Pemasaran	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	58	4.83
35	P	42	0.4	S1	Pembelian	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	46	3.83



### Hubungan Dengan Pemasok

No	Jns Kelamin	Umur	Lama bekerja	Pendidikan	Jabatan	HPK1	HPK 2	HPK 3	HPK 4	HPK 5	HPK 6	HPK 7	HPK 8	HPK 9	HPK 10	Total	Rata-rata
1	P	45	15	S1	Keuangan	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	47	4.7
2	P	45	30	S1	Branch	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5
3	L	50	25	S1	Personalia	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4
4	L	60	40	S1	Pemasaran	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	44	4.4
5	P	43	12	S1	Pemasaran	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41	4.1
6	P	42	20	S1	Keuangan	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	45	4.5
7	L	40	20	S1	Personalia	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	44	4.4
8	P	45	20	S1	Keuangan	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49	4.9
9	L	57	20	S1	Personalia	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	34	3.4
10	P	38	7	D3	Produksi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4
11	P	33	3	D3	Pemasaran	4	5	5	3	3	3	4	3	5	5	40	4
12	P	40	10	D3	Produksi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4
13	P	50	30	D3	Pemasaran	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	43	4.3
14	L	30	8	S1	Keuangan	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	45	4.5
15	L	43	23	D3	Produksi	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	43	4.3
16	L	40	15	D3	Pemasaran	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4
17	P	27	1	S1	Produksi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4
18	P	23	2	S1	Pemasaran	4	4	4	2	2	2	4	2	5	4	33	3.3
19	P	30	5	S1	Keuangan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4
20	P	27	3	D3	Produksi	4	3	3	3	2	2	4	3	3	3	30	3
21	P	29	4	S1	Keuangan	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	3.9
22	L	50	20	S2	Branch	5	2	3	2	2	2	5	4	4	5	34	3.4

23	P	26	3	S1	Keuangan	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	35	3.5
24	L	58	31	S1	Branch	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48	4.8
25	L	51	22	S1	Pemasaran	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	44	4.4
26	P	43	20	S1	Keuangan	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	43	4.3
27	L	54	29	D3	Produksi	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	44	4.4
28	L	53	30	D3	Personalia	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4
29	L	44	10	S1	Personalia	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4
30	L	47	11	S1	Umum	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	3.9
31	L	43	9	S1	Pemasaran	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	46	4.6
32	P	47	20	S1	Keuangan	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	42	4.2
33	L	33	5	SMK	Produksi	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	34	3.4
34	P	40	9	S1	Pemasaran	4	3	4	3	3	3	4	4	5	4	37	3.7
35	P	42	0.4	S1	Pembelian	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	37	3.7



## Kepuasan Pelanggan

No	Jns Kelamin	Umur	Lama bekerja	Pendidikan	Jabatan	KP1	KP 2	KP 3	KP 4	KP 5	KP 6	KP 7	KP 8	KP 9	KP 10	KP 11	KP 12
1	P	45	15	S1	Keuangan	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4
2	P	45	30	S1	Branch	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	L	50	25	S1	Personalia	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	L	60	40	S1	Pemasaran	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4
5	P	43	12	S1	Pemasaran	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4
6	P	42	20	S1	Keuangan	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4
7	L	40	20	S1	Personalia	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4
8	P	45	20	S1	Keuangan	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5
9	L	57	20	S1	Personalia	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
10	P	38	7	D3	Produksi	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5
11	P	33	3	D3	Pemasaran	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
12	P	40	10	D3	Produksi	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4
13	P	50	30	D3	Pemasaran	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4
14	L	30	8	S1	Keuangan	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5
15	L	43	23	D3	Produksi	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5
16	L	40	15	D3	Pemasaran	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	P	27	1	S1	Produksi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	P	23	2	S1	Pemasaran	4	4	5	3	5	5	4	4	3	4	4	4
19	P	30	5	S1	Keuangan	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	P	27	3	D3	Produksi	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
21	P	29	4	S1	Keuangan	5	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	3
22	L	50	20	S2	Branch	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5

23	P	26	3	S1	Keuangan	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4
24	L	58	31	S1	Branch	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	L	51	22	S1	Pemasaran	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	P	43	20	S1	Keuangan	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	L	54	29	D3	Produksi	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
28	L	53	30	D3	Personalia	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	L	44	10	S1	Personalia	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
30	L	47	11	S1	Umum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	L	43	9	S1	Pemasaran	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4
32	P	47	20	S1	Keuangan	5	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4
33	L	33	5	SMK	Produksi	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
34	P	40	9	S1	Pemasaran	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
35	P	42	0.4	S1	Pembelian	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3

No	Jns Kelamin	Umur	Lama bekerja	Pendidikan	Jabatan	KP 13	KP 14	KP 15	KP 16	KP 17	KP 18	Total	Rata-rata
1	P	45	15	S1	Keuangan	4	5	5	5	4	4	82	4.56
2	P	45	30	S1	Branch	5	5	5	5	5	5	90	5.00
3	L	50	25	S1	Personalia	4	4	4	4	4	4	72	4.00
4	L	60	40	S1	Pemasaran	4	4	4	4	5	5	79	4.39
5	P	43	12	S1	Pemasaran	4	4	4	4	5	5	79	4.39
6	P	42	20	S1	Keuangan	4	4	4	4	4	5	78	4.33
7	L	40	20	S1	Personalia	4	4	4	4	5	5	79	4.39



33	L	33	5	SMK	Produksi	3	3	4	4	4	3	67	3.72
34	P	40	9	S1	Pemasaran	4	4	5	5	5	4	83	4.61
35	P	42	0.4	S1	Pembelian	3	3	3	3	4	3	60	3.33



## GAMBARAN RESPONDEN

**Jenis\_kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	16	45.7	45.7	45.7
	Perempuan	19	54.3	54.3	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

**umur**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21-30	7	20.0	20.0	20.0
	31-40	7	20.0	20.0	40.0
	41-50	15	42.9	42.9	82.9
	51-60	6	17.1	17.1	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

**Lama\_kerja**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<1	1	2.9	2.9	2.9
	1-5	8	22.9	22.9	25.7
	6-10	6	17.1	17.1	42.9
	11-15	4	11.4	11.4	54.3
	15-20	7	20.0	20.0	74.3
	>20	9	25.7	25.7	100.0
	Total	35	100.0	100.0	



**Pendidikan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D3	9	25.7	25.7	25.7
	S1	24	68.6	68.6	94.3
	S2	1	2.9	2.9	97.1
	SMK	1	2.9	2.9	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

**Jabatan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Branch	3	8.6	8.6	8.6
	Keuangan	9	25.7	25.7	34.3
	Pemasaran	9	25.7	25.7	60.0
	Pembelian	1	2.9	2.9	62.9
	Personalia	5	14.3	14.3	77.1
	Produksi	7	20.0	20.0	97.1
	Umum	1	2.9	2.9	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

**Jabatan \* umur Crosstabulation**

Count

		umur				Total
		21-30	31-40	41-50	51-60	
Jabatan	Branch	0	0	2	1	3
	Keuangan	4	0	5	0	9
	Pemasaran	1	3	3	2	9
	Pembelian	0	0	1	0	1
	Personalia	0	1	2	2	5
	Produksi	2	3	1	1	7
	umum	0	0	1	0	1
Total		7	7	15	6	35

**Jabatan \* Pendidikan Crosstabulation**

Count

		Pendidikan				Total
		D3	S1	S2	SMK	
Jabatan	Branch	0	2	1	0	3
	Keuangan	0	9	0	0	9
	Pemasaran	3	6	0	0	9
	Pembelian	0	1	0	0	1
	Personalia	1	4	0	0	5
	Produksi	5	1	0	1	7
	umum	0	1	0	0	1
Total		9	24	1	1	35

**Jabatan \* Lama\_kerja Crosstabulation**

Count

		Lama_kerja						Total
		<1	1-5	6-10	11-15	15-20	>20	
Jabatan	Branch	0	0	0	0	1	2	3
	Keuangan	0	3	1	1	4	0	9
	Pemasaran	0	2	2	2	0	3	9
	Pembelian	1	0	0	0	0	0	1
	Personalia	0	0	1	0	2	2	5
	Produksi	0	3	2	0	0	2	7
	umum	0	0	0	1	0	0	1
Total		1	8	6	4	7	9	35

## STATISTIK DESKRIPTIF

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kepemimpinan	35	3.00	5.00	4.2214	.50100
Informasi_Analisis	35	2.63	5.00	4.0500	.51912
Strategi	35	3.11	5.00	4.1587	.48304
Pengembangan_SDM	35	2.38	5.00	4.0429	.61588
Jaminan_kualitas	35	3.42	5.00	4.2452	.40064
Hubungan_dengan_pemasok	35	2.00	5.00	3.9571	.74628
Kepuasan_pelanggan	35	3.33	5.00	4.2460	.42273
Valid N (listwise)	35				



## COMPARE MEANS

### Group Statistics

	Jenis_kelamin	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kepemimpinan	Laki-laki	16	4.2734	.38789	.09697
	Perempuan	19	4.1776	.58677	.13461
Informasi_Analisis	Laki-laki	16	4.1328	.40174	.10043
	Perempuan	19	3.9803	.60275	.13828
Strategi	Laki-laki	16	4.2639	.46237	.11559
	Perempuan	19	4.0702	.49443	.11343
Pengembangan_SDM	Laki-laki	16	4.1133	.59258	.14815
	Perempuan	19	3.9836	.64477	.14792
Jaminan_kualitas	Laki-laki	16	4.3021	.38834	.09709
	Perempuan	19	4.1974	.41501	.09521
Hubungan_dengan_pemasok	Laki-laki	16	4.0469	.63390	.15847
	Perempuan	19	3.8816	.83902	.19248
Kepuasan_pelanggan	Laki-laki	16	4.3021	.34004	.08501
	Perempuan	19	4.1988	.48585	.11146

### Group Statistics

	Pendidikan	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kepemimpinan	S1	24	4.2240	.44383	.09060
	S2	1	5.0000	.	.
Informasi_Analisis	S1	24	4.1510	.52902	.10799
	S2	1	3.0000	.	.
Strategi	S1	24	4.2176	.49090	.10021
	S2	1	4.2222	.	.
Pengembangan_SDM	S1	24	4.0807	.55642	.11358
	S2	1	4.7500	.	.
Jaminan_kualitas	S1	24	4.2743	.40712	.08310
	S2	1	4.9167	.	.
Hubungan_dengan_pemasok	S1	24	4.0833	.72856	.14872
	S2	1	2.5000	.	.
Kepuasan_pelanggan	S1	24	4.2870	.44465	.09076

Group Statistics

	Pendidikan	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kepemimpinan	S1	24	4.2240	.44383	.09060
	S2	1	5.0000	.	.
Informasi_Analisis	S1	24	4.1510	.52902	.10799
	S2	1	3.0000	.	.
Strategi	S1	24	4.2176	.49090	.10021
	S2	1	4.2222	.	.
Pengembangan_SDM	S1	24	4.0807	.55642	.11358
	S2	1	4.7500	.	.
Jaminan_kualitas	S1	24	4.2743	.40712	.08310
	S2	1	4.9167	.	.
Hubungan_dengan_pemasok	S1	24	4.0833	.72856	.14872
	S2	1	2.5000	.	.
Kepuasan_pelanggan	S1	24	4.2870	.44465	.09076
	S2	1	4.2778	.	.

Group Statistics

	Pendidikan	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kepemimpinan	D3	9	4.1944	.61591	.20530
	SMK	1	3.6250	.	.
Informasi_Analisis	D3	9	3.9028	.38415	.12805
	SMK	1	4.0000	.	.
Strategi	D3	9	4.1111	.38490	.12830
	SMK	1	3.1111	.	.
Pengembangan_SDM	D3	9	4.0486	.55444	.18481
	SMK	1	2.3750	.	.
Jaminan_kualitas	D3	9	4.1389	.33593	.11198
	SMK	1	3.8333	.	.
Hubungan_dengan_pemasok	D3	9	3.8611	.67443	.22481
	SMK	1	3.2500	.	.
Kepuasan_pelanggan	D3	9	4.1914	.38501	.12834
	SMK	1	3.7222	.	.

Group Statistics

	Lama kerja	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kepemimpinan	<1	1	3.2500	.	.
	1-5	8	3.7031	.37164	.13139
Informasi_Analisis	<1	1	3.8750	.	.
	1-5	8	3.6094	.49748	.17589
Strategi	<1	1	3.3333	.	.
	1-5	8	3.7500	.36491	.12901
Pengembangan_SDM	<1	1	2.8750	.	.
	1-5	8	3.4219	.60203	.21285
Jaminan_kualitas	<1	1	3.8333	.	.
	1-5	8	3.9688	.38042	.13450
Hubungan_dengan_pemasok	<1	1	3.5000	.	.
	1-5	8	3.2188	.74926	.26490
Kepuasan_pelanggan	<1	1	3.3333	.	.
	1-5	8	3.8333	.26561	.09391

Group Statistics

	Lama kerja	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kepemimpinan	6-10	6	4.2813	.41395	.16899
	11-15	4	4.3929	.32874	.16437
Informasi_Analisis	6-10	6	4.0417	.33229	.13566
	11-15	4	4.1875	.37500	.18750
Strategi	6-10	6	4.1296	.26682	.10893
	11-15	4	4.1111	.22222	.11111
Pengembangan_SDM	6-10	6	4.0729	.30212	.12334
	11-15	4	4.1094	.39652	.19826
Jaminan_kualitas	6-10	6	4.2639	.35908	.14659
	11-15	4	4.2500	.29659	.14829
Hubungan_dengan_pemasok	6-10	6	4.0833	.56273	.22973
	11-15	4	4.1875	.55434	.27717
Kepuasan_pelanggan	6-10	6	4.4537	.28850	.11778
	11-15	4	4.2500	.26644	.13322

## Group Statistics

	Lama kerja	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kepemimpinan	15-20	7	4.4306	.42346	.16005
	>20	9	4.5208	.36503	.12168
Informasi_Analisis	15-20	7	4.0893	.67590	.25547
	>20	9	4.3750	.36975	.12325
Strategi	15-20	7	4.3333	.54054	.20430
	>20	9	4.5185	.40825	.13608
Pengembangan_SDM	15-20	7	4.3482	.56233	.21254
	>20	9	4.4375	.35493	.11831
Jaminan_kualitas	15-20	7	4.3095	.36233	.13695
	>20	9	4.4722	.42898	.14299
Hubungan_dengan_pemasok	15-20	7	4.1429	.91124	.34442
	>20	9	4.3333	.37500	.12500
Kepuasan_pelanggan	15-20	7	4.3651	.35552	.13437
	>20	9	4.4815	.37782	.12594

## Report

## Kepemimpinan

Lama kerja	Mean	N	Std. Deviation
< 1 - 10	3.8462	15	.46254
11 - > 20	4.4432	20	.38135
Total	4.2214	35	.50100

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepemimpinan * Lama_kerja	Between Groups	(Combined )	2.913	1	2.913	17.099	.000
	Within Groups		5.621	33	.170		
	Total		8.534	34			

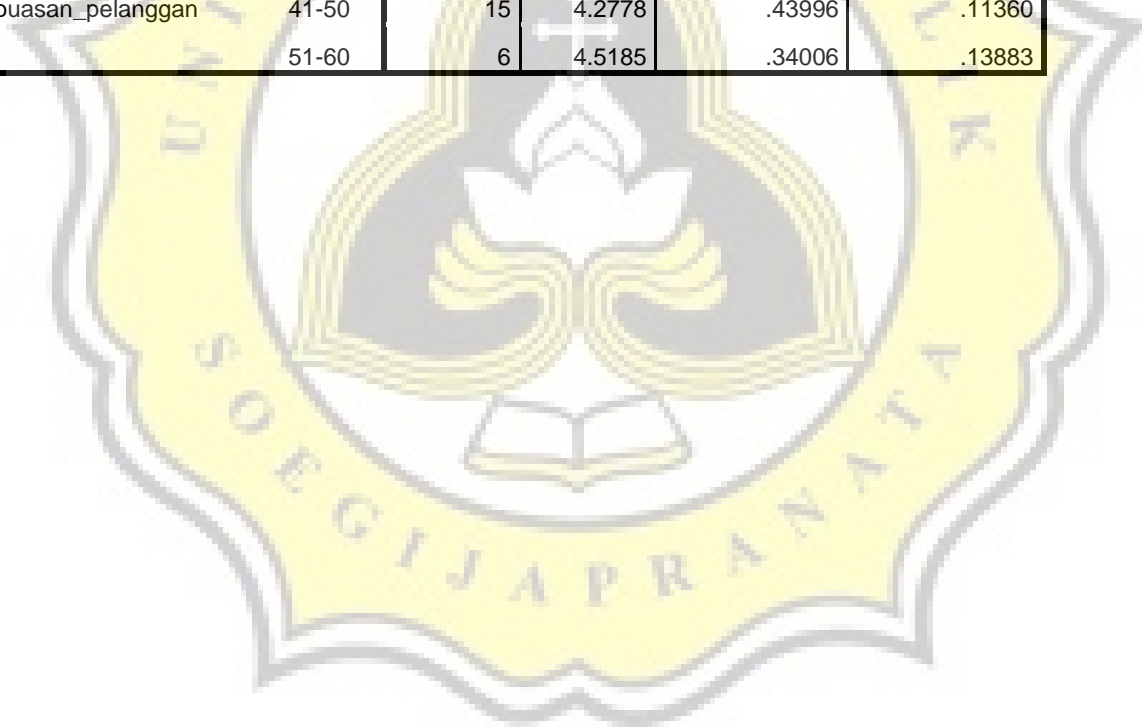
Group Statistics

	umur	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kepemimpinan	21-30	7	3.9464	.38768	.14653
	31-40	7	4.2679	.74102	.28008
Informasi_Analisis	21-30	7	3.6786	.62440	.23600
	31-40	7	3.8571	.16815	.06355
Strategi	21-30	7	3.9365	.41996	.15873
	31-40	7	3.9524	.42483	.16057
Pengembangan_SDM	21-30	7	3.6429	.54810	.20716
	31-40	7	3.7768	.68070	.25728
Jaminan_kualitas	21-30	7	3.9881	.40663	.15369
	31-40	7	4.2143	.36596	.13832
Hubungan_dengan_pemasok	21-30	7	3.3929	.88808	.33566
	31-40	7	3.7857	.68357	.25836
Kepuasan_pelanggan	21-30	7	3.9286	.36248	.13701
	31-40	7	4.2619	.37228	.14071



## Group Statistics

	umur	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kepemimpinan	41-50	15	4.2583	.47591	.12288
	51-60	6	4.3958	.28958	.11822
Informasi_Analisis	41-50	15	4.1750	.54240	.14005
	51-60	6	4.3958	.26712	.10905
Strategi	41-50	15	4.2000	.49011	.12655
	51-60	6	4.5556	.40369	.16480
Pengembangan_SDM	41-50	15	4.2458	.56718	.14644
	51-60	6	4.3125	.47762	.19499
Jaminan_kualitas	41-50	15	4.2722	.36929	.09535
	51-60	6	4.5139	.40966	.16724
Hubungan_dengan_pemasok	41-50	15	4.2500	.69437	.17928
	51-60	6	4.0833	.40825	.16667
Kepuasan_pelanggan	41-50	15	4.2778	.43996	.11360
	51-60	6	4.5185	.34006	.13883



## UJI HIPOTESIS

### Kepemimpinan

**One-Sample Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kepemimpinan	35	4.2214	.50100	.08468

**One-Sample Test**

	Test Value = 4.17					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Kepemimpinan	.607	34	.548	.05143	-.1207	.2235

### Informasi dan Analisis

**One-Sample Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Informasi_Analisis	35	4.0500	.51912	.08775

**One-Sample Test**

	Test Value = 3.81					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Informasi_Analisis	2.735	34	.010	.24000	.0617	.4183

### Strategi

**One-Sample Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Strategi	35	4.1587	.48304	.08165

### One-Sample Test

	Test Value = 3.95					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Strategi	2.556	34	.015	.20873	.0428	.3747

### Pengembangan Sumber Daya Manusia

#### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pengembangan_SDM	35	4.04	.616	.104

### One-Sample Test

	Test Value = 3.21					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Pengembangan_SDM	8.000	34	.000	.833	.62	1.04

### Jaminan Kualitas

#### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Jaminan_kualitas	35	4.2452	.40064	.06772

### One-Sample Test

	Test Value = 3.79				
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference

					Lower	Upper
Jaminan_kualitas	6.722	34	.000	.45524	.3176	.5929

### Hubungan Dengan Pemasok

#### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Hubungan_dengan_pemasok	35	3.9571	.74628	.12614

#### One-Sample Test

	Test Value = 3.32					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Hubungan_dengan_pemasok	5.051	34	.000	.63714	.3808	.8935

### Kepuasan Pelanggan

#### One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kepuasan_pelanggan	35	4.2460	.42273	.07145

#### One-Sample Test

	Test Value = 3.69					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper

## One-Sample Test

	Test Value = 3.69					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Kepuasan_pelanggan	7.782	34	.000	.55603	.4108	.7012

