



## LAMPIRAN 1. 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

## II. Petunjuk Pengisian Kuesioer

- 1) Beri tanda silang ( X ) yang menjadi jawaban pilihan Bapak/Ibu di salah satu nomor yang tersedia
- 2) Skala dalam penelitian Ini :

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju

### DAFTAR PERTANYAAN

*Total Quality Management* (Dikembangkan oleh Sisnuhadi dan Jamal, 2013)

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5
<b>Fokus Pelanggan</b>						
1.	Perusahaan ini secara intensif mengumpulkan informasi tentang komplain konsumen					
2.	Komplain konsumen berkaitan dengan masalah kualitas menjadi prioritas utama					
3.	Perusahaan ini melakukan pengukuran kepuasan konsumen secara berkala					
4.	Perusahaan ini memberikan garansi untuk produk yang dijual pada konsumen					
5.	Perusahaan ini telah menjadi konsumen sebagai fokus dalam jangka waktu yang panjang					
6.	Perusahaan memberikan penghargaan terhadap konsumen yang memiliki loyalitas tinggi					

<b>Kepemimpinan</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7.	Pihak manajemen secara aktif berpartisipasi dalam aktivitas manajemen kualitas					
8.	Pihak manajemen memberikan petunjuk pelatihan kepada karyawan dalam menyelesaikan masalah perusahaan					
9.	Pihak manajemen memberikan pengakuan dan penghargaan terhadap peningkatan produktivitas karyawan					
10.	Pihak manajemen memberikan kesempatan kepada karyawan untuk menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan kualitas					
11.	Pihak manajemen mengalokasikan dana untuk usaha-usaha menuju perbaikan kualitas perusahaan					
<b>Keterlibatan Karyawan</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
12.	Setiap karyawan secara aktif dilibatkan dalam aktivitas yang berkaitan dengan peningkatan kualitas					
13.	Setiap karyawan mempunyai komitmen terhadap kesuksesan perusahaan					
14.	Setiap karyawan secara bebas menyumbangkan pengetahuan dan pengalaman dalam mengatasi persoalan yang dialami perusahaan					
15.	Setiap karyawan secara aktif mencari kesempatan-kesempatan untuk meningkatkan kompetensi, pengetahuan,					

	dan pengalaman					
16.	Setiap karyawan secara terbuka mendiskusikan masalah-masalah dan isu-isu baru agar kompetensi dan pengetahuan meningkat					
17.	Pelaporan setiap persoalan yang muncul sangat dianjurkan diperusahaan ini					
<b>Pendekatan Proses</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
18.	Terdapat pendekatan yang sistematis dalam usaha-usaha perbaikan proses					
19.	Terdapat usaha-usaha perbaikan terhadap proses-proses dalam perusahaan					
20.	Setiap kesalahan yang terjadi dijadikan input untuk peningkatan proses menjadi lebih baik					
21.	Terdapat sistem pengendalian kualitas pada setiap proses dalam perusahaan					
22.	Terdapat standar dan kriteria dalam setiap proses produksi yang selalu dievaluasi secara berkala					
23.	Terdapat dokumentasi yang baik dari setiap proses yang ada di perusahaan					
24.	Penetapan tanggung jawab dan akuntabilitas yang jelas untuk mengelola aktivitas-aktivitas pokok dalam perusahaan					
<b>Pendekatan Sistem Manajemen</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
25.	Perusahaan mendefinisikan sistem perusahaan melalui penetapan proses					

	bisnis yang jelas tujuan dan sasarannya					
26.	Target dan tujuan dari setiap proses bisnis yang ada dalam perusahaan sesuai dengan tujuan organisasi					
27.	Proses bisnis perusahaan disosialisasikan oleh pihak manajemen kepada semua karyawan dip perusahaan					
28.	Terdapat sistem dan prosedur dalam proses penyelesaian masalah-masalah perusahaan					
29.	Terdapat sistem penilaian terhadap output proses bisnis dalam perusahaan					
30.	Terdapat perbaikan semua sistem secara berkelanjutan berdasarkan hasil <i>monitoring</i> dan evaluasi					
<b>Peningkatan Terus Menerus</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
31.	Setiap orang dalam perusahaan menjadikan peningkatan terus menerus dari produk, proses, dan sistem merupakan tujuan utama					
32.	Perusahaan memberikan pengakuan dan penghargaan kepada karyawan yang melakukan peningkatan atau perbaikan kualitas					
33.	Perusahaan merencanakan pendidikan dan pelatihan bagi karyawan berkaitan dengan metode dan alat-alat peningkatan					
34.	Perusahaan menetapkan sasaran dan tujuan dari program peningkatan kualitas terus menerus					

35.	Peralatan produksi dipelihara dengan baik berdasarkan pada rencana pemeliharaan yang telah ditetapkan perusahaan					
36.	Perusahaan melakukan serangkaian inspeksi secara efektif mulai dari bahan baku, barang dalam proses, dan produk akhir					
37.	Sistem pengendalian kualitas yang berlaku dip perusahaan ini diperbaiki secara terus menerus					
<b>Pendekatan Faktual dalam Pengambilan Keputusan</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
38.	Terdapat jaminan bahwa data dan informasi yang ada di perusahaan akurat dan dapat diandalkan					
39.	Terdapat kemudahan mengakses data bagi setiap orang dalam perusahaan					
40.	Keputusan-keputusan yang diambil oleh pihak manajemen didasarkan pada data dan informasi yang akurat					
41.	Terdapat sistem informasi yang dapat digunakan dalam pengambilan keputusan pihak manajemen					
<b>Hubungan Pemasok Yang Saling Menguntungkan</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
42.	Perusahaan memiliki informasi yang memadai tentang pemasok yang potensial					
43.	Perusahaan mengidentifikasi dan					

	menyeleksi pemasok berdasarkan kualitas produk dan layanan					
44.	Perusahaan membangun hubungan dengan pemasok dengan penimbangan kepentingan jangka panjang					
45.	Perusahaan dan pemasok melakukan kerjasama dalam upaya meningkatkan pengembangan dan peningkatan kualitas produk					
46.	Perusahaan dan pemasok melakukan kerjasama dalam upaya mengidentifikasi keinginan dan kebutuhan konsumen					
47.	Perusahaan dan pemasok saling melakukan <i>sharing</i> informasi dan rencana jangka panjang masing-masing					

Ya

Tidak

Apakah aktivitas diatas sudah dilakukan diperusahaan Anda lebih dari 3 tahun?



**Kinerja Organisasi (Dikembangkan oleh Richard *et al.*, 2009)**

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5
<b>Kinerja Keuangan</b>						
1	Perusahaan berhasil meningkatkan efisiensi dan produktivitasnya					
2	Nilai tambah per karyawan di perusahaan Anda jauh diatas rata-rata industri					
<b>Kinerja Non-Keuangan (Pemasok)</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
3	Perusahaan memiliki hubungan yang baik dengan pemasok karena perusahaan memelihara kemitraan dengan pemasok					
4	Perusahaan memiliki hubungan mitra jangka panjang dengan pemasok					
5	Perusahaan melibatkan pemasok dalam proses penelitian dan pengembangan ( <i>Research and Development</i> ) perusahaan					
6	Tidak ada kasus perusahaan karena alasan internal					
<b>Kinerja Non-Keuangan (Karyawan)</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7	Produktivitas karyawan jauh lebih tinggi dari rata-rata industri					
8	Kepercayaan karyawan kepada kepemimpinan yang tinggi					
9	Kepercayaan yang kuat diantara para					

	karyawan					
10	Kerja organisasi yang efisien					
11	Karyawan merasa sangat berkomitmen pada organisasi					
12	Karyawan siap untuk pergi jauh untuk perusahaan					
13	Biaya kerja per karyawan adalah jauh diatas rata-rata industri					
14	Absensi diperusahaan kami sangat rendah (dibandingkan dengan pesaing)					
15	Karyawan sangat puas dengan situasi didalam perusahaan					
16	Kemampuan belajar dan karyawan perusahaan Anda sangat tinggi (dibandingkan dengan pesaing)					
17	Pengambilan resiko dalam perusahaan Anda lebih baik dari pada pesaing					
<b>Kinerja Non-Keuangan (Pelanggan)</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
18	Jumlah keluhan pelanggan dalam periode terakhir menurun tajam					
19	Perusahaan Anda lebih cepat mengatasi keluhan pelanggan dibanding perusahaan pesaing					
20	Perusahaan Anda mempertahankan pelanggan yang sudah ada dan berhasil menarik pelanggan baru					
21	Reputasi perusahaan Anda dimata pelanggan meningkat					

**Organizational Learning (Dikembangkan oleh Templeton, 2002)**

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju

No.	Pertanyaan	1	2	3	4	5
<b>Operasi Perusahaan</b>						
1	Perusahaan mengembangkan ahli dalam					
2	Perusahaan menyimpan informasi rinci untuk membimbing operasi					
3	Terdapat data resmi fungsi manajemen di perusahaan					
4	Perusahaan cepat untuk bereaksi terhadap perubahan teknologi					
5	Perusahaan memelihara gabungan keterampilan tertentu diantara para karyawannya					
6	Perusahaan memperkerjakan personil yang spesial dan berpengetahuan khusus					
7	Perusahaan membuat perluasan dengan menggunakan penyimpanan elektronik (misalnya: <i>database</i> , <i>data warehousing</i> , dan <i>scanned documents</i> .)					
8	Perusahaan mengumpulkan data tentang semua aspek kinerja					
9	Ketika kapabilitas internal mengalami kekurangan, perusahaan mendapatkannya dari luar					

<b>Karyawan Perusahaan</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10	Karyawan menggunakan sarana elektronik untuk berkomunikasi					
11	Karyawan memiliki berbagai macam alat komunikasi yang dapat dipilih (misal: <i>handphone</i> , e-mail, dan lain-lain)					
12	Karyawan menerima perubahan cara-cara baru dalam melakukan sesuatu					
13	Karyawan mendengar perkembangan terbaru perusahaan dengan cara informal (misal: gossip dan berita)					
14	Karyawan mengambil informasi yang diarsipkan ketika membuat keputusan					
15	Karyawan menggunakan sistem informasi untuk mendukung pekerjaan mereka					
16	Karyawan sangat menyadari dimana pengetahuan mereka dapat menjalankan perusahaan					
17	Karyawan menyimpan informasi (misal: ide-ide, rencana, dll) dari karyawan lain					
18	Ketika karyawan memerlukan informasi tertentu, karyawan tahu siapa yang memiliki informasi tersebut					
19	Karyawan didorong untuk berkomunikasi dengan jelas					
<b>Manajemen Perusahaan</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
20	Manajemen secara proaktif dalam					

	menangani masalah-masalah					
21	Manajemen memantau pentingnya variabel kinerja organisasi					
22	Manajemen menghapus informasi yang tidak terpakai dari akses karyawan					
23	Manajemen memindahkan karyawan ke bagian lain dari perusahaan untuk pelatihan silang					
24	Manajemen puncak mengintegrasikan informasi dari area organisasi yang berbeda					
25	Manajemen belajar dari mitra perusahaan (misal: pelanggan, pemasok, dan sekutu)					
26	Manajemen mengabaikan strategi manajemen puncak pesaing					
27	Manajemen belajar hal-hal baru tentang perusahaan melalui pengamatan langsung					
28	Manajemen mendorong penggunaan kerangka kerja dan model untuk membantu dalam pengambilan keputusan					
29	Manajemen menggunakan umpan balik dari percobaan perusahaan (misal: survey dan mencoba metode baru)					
30	Karyawan disarankan untuk merekomendasikan gagasan kerja baru					

## LAMPIRAN 2. DATA HASIL KUESIONER

X1.1	X1.2	X1.3	TOTAL	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTAL
Fokus Pelanggan				Kepemimpinan				
5	4	4	13	5	5	5	5	20
4	4	4	12	4	3	5	4	16
5	5	5	15	4	5	4	4	17
4	4	4	12	4	4	4	4	16
4	4	4	12	4	4	4	5	17
5	5	4	14	5	5	5	5	20
5	5	5	15	4	4	5	5	18
5	5	5	15	4	5	5	4	18
5	5	5	15	5	5	5	5	20
4	4	4	12	4	4	4	4	16
4	4	4	12	4	4	5	5	18
5	4	4	13	4	4	4	4	16
4	4	2	10	4	2	4	4	14
4	4	4	12	4	5	4	5	18
4	4	2	10	3	4	3	4	14
4	4	4	12	4	4	4	4	16
4	4	4	12	5	5	5	5	20
4	4	4	12	4	4	4	4	16
4	4	4	12	4	4	4	4	16
5	5	5	15	4	5	5	4	18
4	5	4	13	4	4	4	4	16
4	4	4	12	4	4	4	4	16
4	4	4	12	4	5	5	5	19
5	5	5	15	4	4	4	4	16
4	4	4	12	4	4	4	4	16
4	5	5	14	4	4	4	5	17
4	5	5	14	4	4	4	5	17
4	4	4	12	4	4	4	4	16
4	4	4	12	4	4	4	4	16
5	4	4	13	4	4	5	5	18
4	5	4	13	4	4	4	5	17
4	5	4	13	4	4	4	5	17
4	4	5	13	4	4	4	4	16
4	4	4	12	4	4	5	5	18
4	5	5	14	4	4	4	5	17

X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	total
<b>Keterlibatan Karyawan</b>					
4	4	5	4	5	22
3	3	3	4	5	18
5	4	3	3	5	20
5	4	4	5	5	23
5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	4	21
4	4	4	4	5	21
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	5	22
4	4	4	4	4	20
3	4	4	3	4	18
5	5	5	5	4	24
4	3	2	2	3	14
4	4	4	4	5	21
5	4	5	4	4	22
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	5	5	4	22
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	5	5	5	23
4	4	4	3	4	19
4	4	5	5	5	23
4	4	4	2	4	18
4	4	4	2	4	18
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	4	4	5	5	23
5	4	4	5	5	23
4	4	5	5	4	22
4	4	4	4	4	20
4	4	4	5	4	21
4	5	4	4	5	22

<b>X4.1</b>	<b>X4.2</b>	<b>X4.3</b>	<b>X4.4</b>	<b>X4.5</b>	<b>X4.6</b>	<b>X4.7</b>	<b>total</b>
<b>Pendekatan Proses</b>							
5	4	4	5	5	5	5	33
5	5	5	4	5	3	4	31
3	4	5	5	5	4	4	30
4	4	4	5	5	4	4	30
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	5	5	5	4	31
5	5	5	5	5	5	5	35
4	5	5	5	4	4	5	32
5	5	5	5	5	5	5	35
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	5	5	5	5	5	33
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	3	4	4	4	27
5	5	5	5	5	5	5	35
3	4	4	3	4	3	3	24
4	4	4	4	4	3	3	26
4	4	4	4	4	4	4	28
4	5	5	4	5	4	5	32
4	3	4	4	4	4	4	27
4	4	5	5	5	5	4	32
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	5	4	4	4	4	29
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	5	4	4	4	4	29
4	4	5	4	4	4	4	29
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	28
5	4	5	4	4	5	5	32
5	5	5	4	4	5	4	32
5	4	5	5	5	4	5	33
5	4	4	4	4	4	4	29
5	5	5	4	4	4	5	32
4	5	5	4	5	4	5	32



<b>X5.1</b>	<b>X5.3</b>	<b>X5.4</b>	<b>X5.5</b>	<b>X5.6</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Pendekatan Sistem Manajemen</b>					
4	4	5	5	5	23
4	4	4	5	3	20
4	5	4	4	5	22
4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	4	21
5	4	4	4	5	22
4	5	5	5	5	24
5	5	5	4	4	23
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	5	21
4	2	4	4	4	18
2	5	4	3	4	18
5	5	5	5	5	25
3	2	3	3	4	15
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	5	5	4	22
4	4	4	4	3	19
4	4	4	5	4	21
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	4	21
4	5	5	4	4	22
5	4	4	4	4	21
4	4	4	5	4	21
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20

X6.1	X6.2	X6.3	X6.4	X6.6	X6.7	TOTAL	X7.2	X7.3	X7.4	TOTAL
Peningkatan Terus Menerus							Pend. Faktual			
4	5	3	5	4	4	25	5	4	4	13
3	5	4	4	5	5	26	4	3	3	10
5	4	5	5	5	4	28	4	5	4	13
4	4	5	5	4	4	26	4	5	5	14
4	4	5	5	5	5	28	5	5	5	15
5	4	4	5	4	4	26	5	5	4	14
5	5	4	4	4	4	26	4	4	4	12
4	5	5	5	4	5	28	5	5	4	14
5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	14
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12
5	5	5	4	5	5	29	4	4	3	11
4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	13
4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	15
5	4	5	5	4	4	27	5	5	5	15
4	4	3	4	3	4	22	5	5	4	14
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12
5	5	5	5	5	5	30	5	5	4	14
5	4	5	4	4	4	26	5	5	5	15
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12
5	4	5	4	4	4	26	4	4	4	12
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12
4	4	4	4	4	4	24	3	4	3	10
4	4	4	4	4	4	24	4	5	5	14
5	5	5	5	5	5	30	3	4	4	11
4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	11
4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12
4	4	4	4	4	4	24	4	5	5	14
5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	12
4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	13
5	4	4	5	4	4	26	4	4	5	13
5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	12
5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	12
4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	12
4	4	4	4	5	5	26	4	4	4	12
5	4	4	5	4	4	26	4	4	4	12

X8.1	X8.2	X8.3	X8.4	X8.5	X8.6	TOTAL
<b>Hubungan dengan Pemasok</b>						
5	5	4	4	4	4	26
4	4	5	4	4	5	26
5	4	4	5	4	4	26
4	4	4	4	4	4	24
5	4	4	5	5	4	27
4	4	4	4	4	4	24
4	5	5	4	4	5	27
5	4	5	4	4	5	27
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
5	4	4	4	4	4	25
4	3	4	4	4	3	22
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	5	5	4	4	4	26
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	5	25
4	4	4	4	4	4	24
3	5	4	4	4	4	24
5	5	4	4	4	4	26
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	5	5	5	27
3	4	4	4	4	4	23
5	4	5	4	4	5	27
5	4	5	4	4	4	26
5	4	5	4	4	5	27
4	4	5	5	5	5	28
4	4	4	5	4	5	26
4	5	5	4	4	4	26

Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.7	Y1.8	Y1.9	Y1.11
5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	5	3	4	4	3
4	4	5	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	5	4	4
4	4	4	4	4	5	5	4	4
5	5	4	4	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	5	4	5	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	5	4	3	4	3	4	4	4
5	4	5	4	4	4	5	5	5
4	2	4	4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	5	4	4	4	3
4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	3
4	2	4	3	4	3	3	4	4
4	5	4	4	4	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	4	5	5	4	5
4	4	4	4	4	5	4	4	5
5	5	4	4	4	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	5	4	5	4	4	4

Y1.12	Y1.13	Y1.16	Y1.19	Y1.20	Y1.21	TOTAL
4	4	5	4	4	4	62
4	4	5	4	5	3	62
4	4	4	4	4	5	63
4	4	4	4	4	4	60
5	5	4	5	5	5	67
5	5	4	5	5	5	67
4	4	4	5	4	4	67
5	5	5	4	4	5	71
5	5	5	5	5	5	75
4	4	4	4	4	4	60
5	5	4	5	5	4	68
3	4	4	4	3	4	57
5	4	4	3	4	4	58
5	4	5	4	4	4	67
4	2	5	3	4	3	50
4	3	4	5	4	5	61
4	4	4	4	4	4	60
4	5	4	4	4	4	63
4	3	4	4	4	4	58
4	4	4	4	4	4	60
4	4	4	4	4	4	60
5	3	4	4	4	4	60
5	4	4	4	4	4	59
3	2	3	3	4	4	50
4	3	4	4	4	4	58
5	4	4	4	4	4	60
5	4	4	4	4	4	60
4	4	4	4	4	4	59
3	5	4	4	4	4	60
4	4	5	4	5	5	68
5	4	5	4	4	4	64
5	4	5	5	5	5	69
4	4	4	4	5	5	62
4	4	4	4	4	4	60
5	4	4	5	4	5	67

M1.1	M1.2	M1.3	M1.4	M1.5	M1.6	M1.7	M1.8	M1.9	M1.10
4	3	4	5	3	4	4	4	4	5
3	4	4	5	4	5	4	4	5	5
4	4	4	5	5	4	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	5	4	5	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
3	3	2	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
5	5	5	3	3	4	5	5	5	3
3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
4	5	5	5	4	5	4	5	4	4
5	5	4	4	5	5	5	5	4	5
4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	5	5	4	5	4	5



M1.23	M1.24	M1.25	M1.27	M1.28	M1.29	M1.30	TOTAL
4	4	5	3	4	5	5	108
3	4	5	5	4	3	4	109
5	4	4	4	4	5	4	117
4	4	4	4	4	4	4	107
4	4	4	4	4	5	5	113
4	5	4	4	5	4	4	118
4	4	4	5	4	4	4	111
5	5	5	4	5	5	5	120
5	5	5	5	5	5	5	130
4	4	4	4	4	4	4	104
4	4	4	5	5	5	5	113
4	4	4	4	4	4	4	102
4	3	4	4	4	4	4	98
4	5	4	4	4	4	4	109
5	5	3	4	3	5	3	105
4	4	4	4	4	4	4	102
4	4	4	4	4	4	4	104
4	5	5	5	5	5	5	115
4	4	4	4	4	4	4	104
4	4	4	4	4	4	4	104
4	4	4	4	4	4	4	104
3	4	4	4	4	4	4	102
4	3	4	4	4	4	4	102
4	4	4	4	4	4	4	102
4	3	4	4	4	4	4	103
4	5	5	5	5	4	4	110
4	3	4	5	4	4	4	104
4	4	4	2	5	2	2	101
3	4	4	4	4	4	4	102
5	4	5	5	5	4	5	122
4	5	4	4	4	5	5	114
5	4	5	5	5	4	5	121
4	5	5	5	5	5	5	116
4	4	4	4	4	4	4	104
5	4	4	5	4	5	4	120



### LAMPIRAN 3. GAMBARAN UMUM RESPONDEN

Responden	Jenis Kelamin	Usia	Lama Bekerja
1	Perempuan	>40 tahun	7 tahun
2	Perempuan	21-30 tahun	2 tahun
3	Perempuan	31-40 tahun	3 tahun
4	Laki-Laki	31-40 tahun	20 tahun
5	Perempuan	>40 tahun	12 tahun
6	Perempuan	>40 tahun	20 tahun
7	Perempuan	>40 tahun	20 tahun
8	Laki-Laki	31-40 tahun	15 tahun
9	Perempuan	31-40 tahun	10 tahun
10	Laki-Laki	>40 tahun	25 tahun
11	Laki-Laki	>40 tahun	40 tahun
12	Laki-Laki	>40 tahun	20 tahun
13	Laki-Laki	31-40 tahun	5 tahun
14	Perempuan	31-40 tahun	9 tahun
15	Perempuan	>40 tahun	1 tahun
16	Perempuan	>40 tahun	20 tahun
17	Perempuan	>40 tahun	10 tahun
18	Laki-Laki	>40 tahun	9 tahun
19	Laki-Laki	>40 tahun	11 tahun
20	Perempuan	>40 tahun	30 tahun
21	Perempuan	>40 tahun	23 tahun
22	Perempuan	21-30 tahun	1 tahun
23	Perempuan	21-30 tahun	5 tahun
24	Perempuan	21-30 tahun	2 tahun
25	Perempuan	31-40 tahun	10 tahun
26	Perempuan	31-40 tahun	10 tahun
27	Perempuan	31-40 tahun	7 tahun
28	Perempuan	31-40 tahun	3 tahun
29	Laki-Laki	31-40 tahun	15 tahun
30	Laki-Laki	21-30 tahun	8 tahun
31	Laki-Laki	31-40 tahun	8 tahun
32	Laki-Laki	31-40 tahun	9 tahun
33	Perempuan	21-30 tahun	7 tahun
34	Laki-Laki	31-40 tahun	12 tahun
35	Perempuan	31-40 tahun	7 tahun



**LAMPIRAN 4. HASIL UJI VALIDITAS DAN  
RELIABILITAS**

### UJI VALIDITAS TQM (FOKUS PELANGGAN)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,706	,723	3

#### 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
X1.1	8,54	1,138	,455	,215	,700
X1.2	8,46	,961	,615	,381	,524
X1.3	8,66	,644	,574	,355	,601

### UJI VALIDITAS TQM (KEPEMIMPINAN)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,726	,750	4

#### 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
X2.1	12,94	1,585	,636	,436	,631
X2.2	12,86	1,303	,453	,225	,722
X2.3	12,71	1,328	,585	,414	,623
X2.4	12,57	1,487	,470	,235	,692

### UJI VALIDITAS TQM (KETERLIBATAN KARYAWAN)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,772	,787	5

#### 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
X3.2	16,74	4,020	,453	,316	,759
X3.3	16,91	4,022	,634	,541	,721
X3.4	16,83	3,382	,627	,586	,700
X3.5	16,91	2,669	,655	,505	,704
X3.6	16,60	4,012	,467	,259	,755

### UJI VALIDITAS TQM (PENDEKATAN PROSES)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,846	,846	7

#### 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
X4.1	25,77	5,593	,519	,409	,838
X4.2	25,77	5,770	,520	,512	,836
X4.3	25,51	5,551	,597	,484	,826
X4.4	25,74	5,314	,622	,637	,822
X4.5	25,63	5,593	,604	,575	,825
X4.6	25,83	5,382	,581	,512	,829
X4.7	25,74	4,961	,785	,636	,795

### UJI VALIDITAS TQM (PENDEKATAN SISTEM MANAJEMEN)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,739	,754	5

#### 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
X5.1	16,57	2,546	,402	,209	,733
X5.3	16,60	2,247	,483	,429	,709
X5.4	16,51	2,375	,755	,641	,614
X5.5	16,51	2,492	,541	,453	,680
X5.6	16,54	2,726	,407	,189	,726

### UJI VALIDITAS TQM (PENINGKATAN TERUS MENERUS)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,826	,829	6

#### 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
X6.1	21,69	3,869	,470	,451	,825
X6.2	21,74	3,961	,524	,515	,812
X6.3	21,77	3,534	,605	,493	,797
X6.4	21,66	3,820	,574	,385	,802
X6.6	21,80	3,518	,726	,725	,770
X6.7	21,77	3,711	,697	,786	,779

**UJI VALIDITAS TQM (PENDEKATAN FAKTUAL DALAM  
PENGAMBILAN KEPUTUSAN)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,733	,735	3

**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
X7.2	8,54	,961	,524	,294	,685
X7.3	8,40	,953	,626	,392	,568
X7.4	8,54	,961	,524	,294	,685



**UJI VALIDITAS TQM (HUBUNGAN DENGAN PEMASOK YANG SALING MENGUNTUNGGAN)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,721	,736	6

**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
X8.1	21,14	2,361	,366	,190	,718
X8.2	21,20	2,635	,291	,146	,730
X8.3	21,09	2,316	,536	,491	,658
X8.4	21,20	2,518	,484	,715	,677
X8.5	21,26	2,550	,556	,693	,665
X8.6	21,11	2,163	,573	,468	,643

## UJI VALIDITAS KINERJA ORGANISASI

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,893	,897	15

### 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
Y1.1	57,86	24,185	,582	.	,885
Y1.2	58,11	22,398	,610	.	,885
Y1.3	57,80	24,635	,518	.	,888
Y1.4	57,94	24,408	,534	.	,887
Y1.5	57,91	24,610	,544	.	,887
Y1.7	57,91	22,257	,725	.	,878
Y1.8	57,89	22,810	,823	.	,876
Y1.9	58,00	25,176	,538	.	,888
Y1.11	58,11	24,222	,437	.	,891
Y1.12	57,74	23,844	,466	.	,891
Y1.13	58,09	22,022	,647	.	,883
Y1.16	57,83	24,911	,401	.	,892
Y1.19	57,91	23,139	,694	.	,881
Y1.20	57,86	24,597	,489	.	,889
Y1.21	57,83	23,793	,566	.	,886

## UJI VALIDITAS ORGANIZATIONAL LEARNING

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,914	,916	26

### 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
M1.1	105,09	55,081	,425	.	,912
M1.2	105,06	54,761	,444	.	,912
M1.3	105,00	54,235	,523	.	,910
M1.4	104,94	55,997	,361	.	,913
M1.5	104,91	53,081	,677	.	,907
M1.6	104,89	54,281	,657	.	,908
M1.7	104,89	54,634	,520	.	,910
M1.8	104,83	53,323	,668	.	,908
M1.9	104,97	56,205	,348	.	,913
M1.10	104,94	54,761	,541	.	,910
M1.11	104,86	55,538	,443	.	,912
M1.12	105,00	55,235	,525	.	,911
M1.15	104,74	53,903	,633	.	,909
M1.16	105,03	54,734	,479	.	,911
M1.18	105,09	53,963	,570	.	,909
M1.19	104,86	54,538	,595	.	,909
M1.20	105,00	54,353	,574	.	,910
M1.21	104,94	55,291	,550	.	,910
M1.22	104,94	55,114	,383	.	,913
M1.23	105,03	54,029	,573	.	,909
M1.24	105,00	54,176	,479	.	,911
M1.25	104,91	54,728	,525	.	,910
M1.27	104,91	54,022	,457	.	,912
M1.28	104,89	54,398	,553	.	,910
M1.29	104,91	54,081	,450	.	,912
M1.30	104,94	53,232	,557	.	,910

### UJI RELIABILITAS TQM (TOTAL QUALITY MANAGEMENT)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,927	,929	39

### UJI RELIABILITAS KINERJA ORGANISASI

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,893	,897	15

### UJI RELIABILITAS ORGANIZATIONAL LEARNING

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,914	,916	26

### LAMPIRAN 5. STATISTIK DESKRIPTIF RESPONDEN

#### Jenis Kelamin

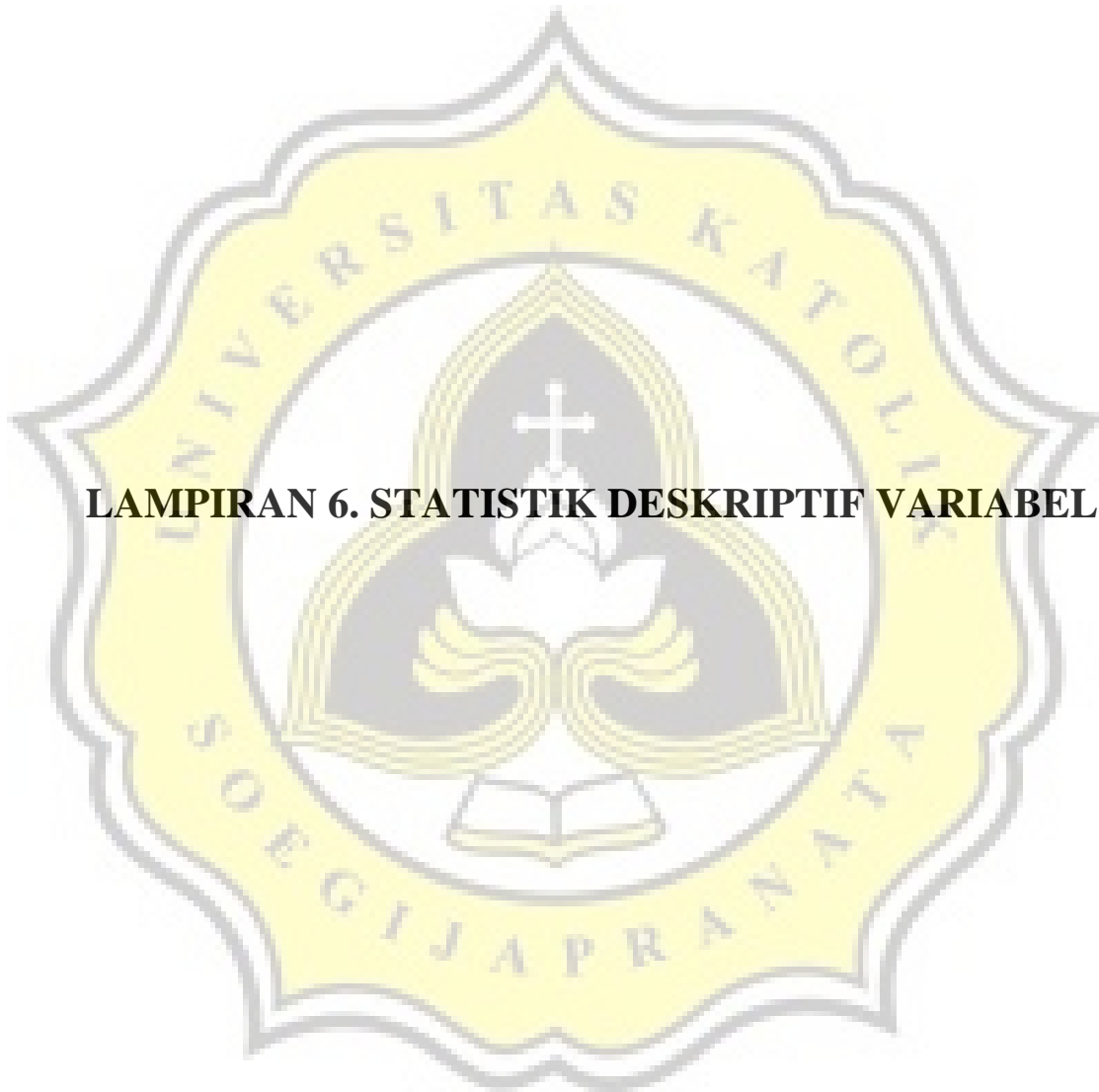
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	13	37,1	37,1	37,1
	Perempuan	22	62,9	62,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

#### Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21-30 tahun	6	17,1	17,1	17,1
	31-40 tahun	15	42,9	42,9	60,0
	>40 tahun	14	40,0	40,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

#### Lama Bekerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<5 tahun	6	17,1	17,1	17,1
	5-10 tahun	14	40,0	40,0	57,1
	>10 tahun	15	42,9	42,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



**LAMPIRAN 6. STATISTIK DESKRIPTIF VARIABEL**

### STATISTIK DESKRIPTIF TQM (FOKUS PELANGGAN)

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	35	4	5	4,29	,458
X1.2	35	4	5	4,37	,490
X1.3	35	2	5	4,17	,707
Valid N (listwise)	35				

### STATISTIK DESKRIPTIF TQM (KEPEMIMPINAN)

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X2.1	35	3	5	4,09	,373
X2.2	35	2	5	4,17	,618
X2.3	35	3	5	4,31	,530
X2.4	35	4	5	4,46	,505
Valid N (listwise)	35				

### STATISTIK DEKSRIPTIF TQM (KETERLIBATAN KARYAWAN)

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X3.2	35	3	5	4,26	,561
X3.3	35	3	5	4,09	,445
X3.4	35	2	5	4,17	,664
X3.5	35	2	5	4,09	,887
X3.6	35	3	5	4,40	,553
Valid N (listwise)	35				

### STATISTIK DEKRIPTIF TQM (PENDEKATAN PROSES)

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X4.1	35	3	5	4,23	,547
X4.2	35	3	5	4,23	,490
X4.3	35	4	5	4,49	,507
X4.4	35	3	5	4,26	,561
X4.5	35	4	5	4,37	,490
X4.6	35	3	5	4,17	,568
X4.7	35	3	5	4,26	,561
Valid N (listwise)	35				

### STATISTIK DESKRIPTIF TQM (PENDEKATAN SISTEM MANAJEMEN)

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X5.1	35	2	5	4,11	,583
X5.3	35	2	5	4,09	,658
X5.4	35	3	5	4,17	,453
X5.5	35	3	5	4,17	,514
X5.6	35	3	5	4,14	,494
Valid N (listwise)	35				



**STATISTIK DESKRIPTIF TQM (PENINGKATAN TERUS MENERUS)**

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X6.1	35	3	5	4,40	,553
X6.2	35	4	5	4,34	,482
X6.3	35	3	5	4,31	,583
X6.4	35	4	5	4,43	,502
X6.6	35	3	5	4,29	,519
X6.7	35	4	5	4,31	,471
Valid N (listwise)	35				

**STATISTIK DESKRIPTIF TQM (PENDEKATAN FAKTUAL DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN)**

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X7.2	35	3	5	4,20	,584
X7.3	35	3	5	4,34	,539
X7.4	35	3	5	4,20	,584
Valid N (listwise)	35				

**STATISTIK DESKRIPTIF TQM (HUBUNGAN DENGAN PEMASOK  
YANG SALING MENGUNTUNGAN)**

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X8.1	35	3	5	4,31	,530
X8.2	35	3	5	4,20	,473
X8.3	35	4	5	4,31	,471
X8.4	35	4	5	4,20	,406
X8.5	35	4	5	4,14	,355
X8.6	35	3	5	4,29	,519
Valid N (listwise)	35				

**STATISTIK DESKRIPTIF KINERJA ORGANISASI**

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y1.1	35	3	5	4,20	,473
Y1.2	35	2	5	3,94	,725
Y1.3	35	4	5	4,26	,443
Y1.4	35	3	5	4,11	,471
Y1.5	35	3	5	4,14	,430
Y1.7	35	3	5	4,14	,648
Y1.8	35	3	5	4,17	,514
Y1.9	35	3	5	4,06	,338
Y1.11	35	3	5	3,94	,591
Y1.12	35	3	5	4,31	,631
Y1.13	35	2	5	3,97	,747
Y1.16	35	3	5	4,23	,490
Y1.19	35	3	5	4,14	,550
Y1.20	35	3	5	4,20	,473
Y1.21	35	3	5	4,23	,547
Valid N (listwise)	35				

## STATISTIK DESKRIPTIF ORGANIZATIONAL LEARNING

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
M1.1	35	3	5	4,06	,539
M1.2	35	3	5	4,09	,562
M1.3	35	2	5	4,14	,550
M1.4	35	3	5	4,20	,473
M1.5	35	3	5	4,23	,547
M1.6	35	4	5	4,26	,443
M1.7	35	3	5	4,26	,505
M1.8	35	3	5	4,31	,530
M1.9	35	3	5	4,17	,453
M1.10	35	3	5	4,20	,473
M1.11	35	4	5	4,29	,458
M1.12	35	3	5	4,14	,430
M1.15	35	4	5	4,40	,497
M1.16	35	3	5	4,11	,530
M1.18	35	3	5	4,06	,539
M1.19	35	4	5	4,29	,458
M1.20	35	3	5	4,14	,494
M1.21	35	4	5	4,20	,406
M1.22	35	3	5	4,20	,584
M1.23	35	3	5	4,11	,530
M1.24	35	3	5	4,14	,601
M1.25	35	3	5	4,23	,490
M1.27	35	2	5	4,23	,646
M1.28	35	3	5	4,26	,505
M1.29	35	2	5	4,23	,646
M1.30	35	2	5	4,20	,632
Valid N (listwise)	35				

**LAMPIRAN 7. UJI ASUMSI KLASIK**

**UJI MULTIKOLONIERITAS**

Model		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	-6,457	7,613		-,848	,404		
	X1	-,619	,397	-,159	-1,559	,131	,516	1,940
	X2	,076	,374	,022	,204	,840	,450	2,222
	X3	,537	,252	,239	2,130	,043	,428	2,336
	X4	,241	,287	,124	,838	,410	,245	4,089
	X5	,729	,443	,267	1,648	,112	,205	4,879
	X6	-,249	,215	-,109	-1,161	,257	,608	1,645
	X7	,062	,341	,016	,182	,857	,659	1,517
	X8	,417	,328	,145	1,271	,215	,415	2,407
	M	,336	,083	,495	4,068	,000	,364	2,749

a. Dependent Variable: Y

## UJI HETEROSKEDASTISITAS

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,165	3,602		1,434	,164
	X1	-,040	,188	-,054	-,214	,833
	X2	-,102	,177	-,155	-,576	,570
	X3	-,165	,119	-,383	-1,384	,179
	X4	-,011	,136	-,030	-,081	,936
	X5	,096	,209	,183	,457	,651
	X6	,081	,102	,184	,795	,434
	X7	,054	,161	,075	,337	,739
	X8	-,102	,155	-,185	-,659	,516
	M	,003	,039	,022	,073	,942

a. Dependent Variable: RES2

## UJI NORMALITAS

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		35
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,46148006
Most Extreme Differences	Absolute	,117
	Positive	,091
	Negative	-,117
Test Statistic		,117
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

## LAMPIRAN 8. REGRESI SEDERHANA

### TQM TERHADAP KINERJA ORGANISASI

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,825 <sup>a</sup>	,680	,671	2,98876

a. Predictors: (Constant), TQM\_TOTAL

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	627,107	1	627,107	70,204	,000 <sup>b</sup>
	Residual	294,779	33	8,933		
	Total	921,886	34			

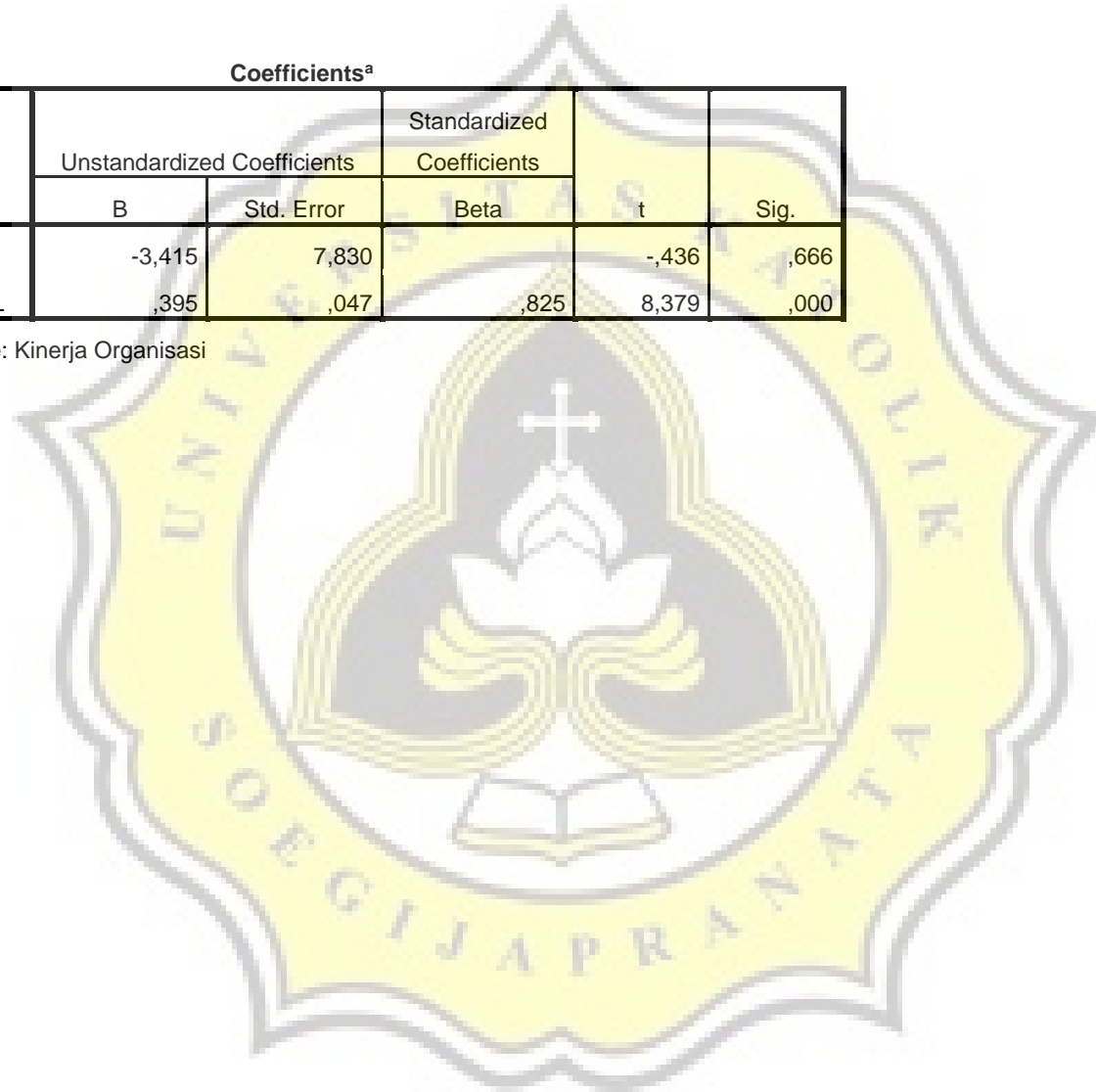
a. Dependent Variable: Kinerja Organisasi

b. Predictors: (Constant), TQM\_TOTAL

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	-3,415	7,830		-,436	,666
	TQM_TOTAL	,395	,047	,825	8,379	,000

a. Dependent Variable: Kinerja Organisasi



## TQM TERHADAP ORGANIZATIONAL LEARNING

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,707 <sup>a</sup>	,499	,484	5,50525

a. Predictors: (Constant), TQM\_TOTAL

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	998,129	1	998,129	32,933	,000 <sup>b</sup>
	Residual	1000,157	33	30,308		
	Total	1998,286	34			

a. Dependent Variable: Organizational Learning

b. Predictors: (Constant), TQM\_TOTAL



**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	26,543	14,423		1,840	,075
	TQM_TOTAL	,498	,087	,707	5,739	,000

a. Dependent Variable: Organizational Learning

## ORGANIZATIONAL LEARNING TERHADAP KINERJA ORGANISASI

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,817 <sup>a</sup>	,667	,657	3,04877

a. Predictors: (Constant), Organizational Learning

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	615,151	1	615,151	66,181	,000 <sup>b</sup>
	Residual	306,735	33	9,295		
	Total	921,886	34			

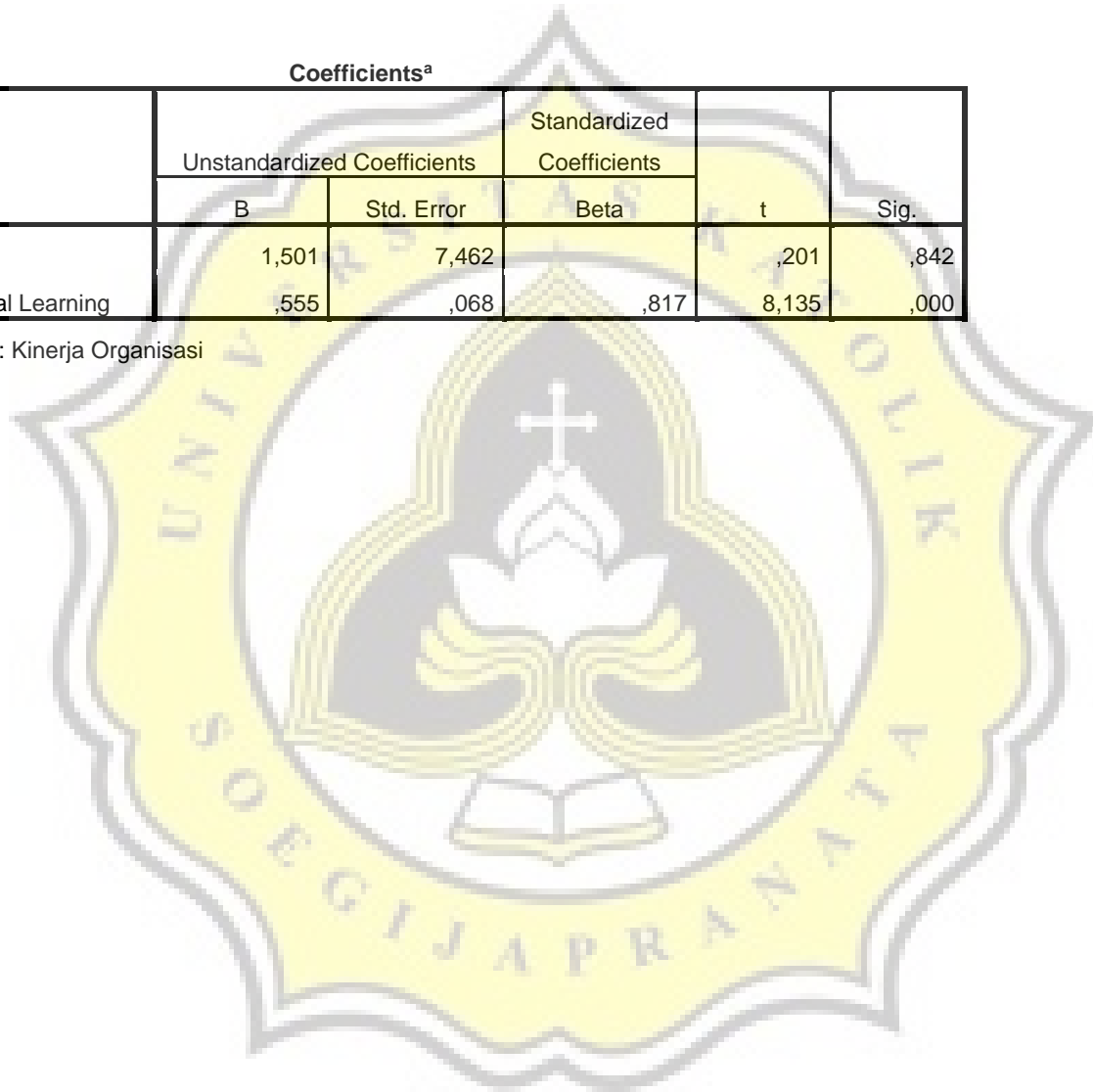
a. Dependent Variable: Kinerja Organisasi

b. Predictors: (Constant), Organizational Learning

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,501	7,462		,201	,842
	Organizational Learning	,555	,068	,817	8,135	,000

a. Dependent Variable: Kinerja Organisasi



## LAMPIRAN 9. UJI HIPOTESIS (REGRESI LINIER BERGANDA)

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,889 <sup>a</sup>	,790	,776	2,46192

a. Predictors: (Constant), TQM\_TOTAL, Organizational Learning

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	727,932	2	363,966	60,050	,000 <sup>b</sup>
	Residual	193,954	32	6,061		
	Total	921,886	34			

a. Dependent Variable: Kinerja Organisasi

b. Predictors: (Constant), TQM\_TOTAL, Organizational Learning

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-11,843	6,773		-1,749	,090
	Organizational Learning	,318	,078	,467	4,079	,000
	TQM_TOTAL	,237	,055	,494	4,314	,000

a. Dependent Variable: Kinerja Organisasi

