

DAFTAR PUSTAKA

- Angelina Rian, Kamaliah, Yusralaini, 2012. *Effect Of Total Quality Management, Reward Systems And Organization Commitment To Managerial Performance In Hospital In Pekanbaru*. Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Volume 2 Nomor 1: 4.
- Arikunto, Suharsimi, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assauri, S. 2004. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Bekka, Muh Jaffar., 2007. *Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial pada Industri Kayu Olahan di Kota Palu*. Jurnal Transaksi Volume 4 Nomor 2: 446-466.
- Burheji dan Ahmed, 2019. *Framework For Mitigating Coming (Foresight) Socioeconomic Crisis*. American Journal of Economics, 9 320-327.
- Carton, R. B., & Charles, W. H., 2006. *Measuring Organizational Performance Metrics for Entrepreneurship and Strategic Management Research*. United Kingdom: Edward Elgar Publishing.
- David, F. R. 2011. *Strategic Management: Concepts and Cases*. Jakarta: Salemba Empat.
- Dodi Kusuma Hadi Soejoko, Haery Purnomo, Samari, 2017. *Analisis Jalur Kepemimpinan Transformasional dan Kepuasan Kerja pada Perilaku Warga Organisasi dengan Komitmen Organisasi sebagai variable Mediasi*. Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)
- Endang Supardi, 2012. *Total Quality Management (TQM) dalam Pemberdayaan Sumber Daya Manusia*. Jurnal FPIPS-UPI.
- Flynn, BB, Schroeder, RG, & Sakakibara, S. (1994). *A Framework for Quality Management Research and an Associated Measurement Instrument*. Journal of Operations Management, 11: 339–366.
- Gaspersz, 2001. *Analisis Unit Peningkatan Kualitas*. Jakarta Gramedia: Pustaka Utama,.
- Gaspersz, 2001. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Handoko, H. 2010. *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi*. Yogyakarta: BPFE.
- Haris Herdiansyah 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Salemba.

- Heizer dan Barry Render, 2009. *Manajemen Operasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Herda Nengsy, Ria Nelly Sari & Restu Agusti, 2013 *Pengaruh Partisipasi Penyusunan Anggaran terhadap Kinerja Manajerial dengan Job Relevant Information, Kepuasan Kerja dan Motivasi sebagai Variabel Intervening*. Magister Akuntansi Universitas Riau
- Herjanto, Eddy. 2015. *Manajemen Operasi*. Jakarta: Grasindo.
- <https://www.studilmu.com/blogs>
- I made Anom Arya Pering, 2020. *Kajian Analisis Jalur dengan Structural Equation Modeling (SEM) Smart-PLS 3,0*. Universitas Mahendradatta.
- Ismunawan, 2010. *Penerapan Penilaian Kinerja dan Sistem Pengukuran*. Jurnal Garuda Volume 24, h. 27.
- Istijanto, 2006. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kumentas, Chyntia N. 2013. *Pengaruh TQM, Sistem Pengukuran Kinerja dan Penghargaan terhadap Kinerja Manajerial PT. Pos Indonesia*. Jurnal EMBA Volume.1 Nomor 3: 796-805.
- Malhotra, Naresh K., 2009. *Riset Pemasaran*. Jakarta: Indeks
- Mardiyah, Aida Ainul dan Listianingsih, 2005. *Pengaruh Sistem Pengukuran Kerja, Sistem Reward, dan Prifit Center Terhadap Hubungan Antara Total Quality Management dengan Kinerja Manajerial*. Simposium Nasional Akuntansi VIII: 565-585.
- Marimin, 2004. *Teknik dan Aplikasi Pengambilan Keputusan Kriteria Majemuk*. Jakarta: Grasindo.
- Musran Munizu, Surachman Ubud Salim, Solimun, 2012. *Pengaruh Praktik Total Quality Managemant (TQM) terhadap Budaya Kualitas, Daya Saing dan Kinerja Perusahaan (Studi pada Industri Manufaktur di Kota Makassar)*. Dirjen Dikti.
- Narsa, I Made dan Dwi Yuniawati., 2003. *Pengaruh Interaksi Antar Total Quality Management dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Pengharapan Terhadap Kinerja Manajerial*. Universitas Kristen Petra Jurnal Keungan Volume 5 Nomor 1: 8-24
- Nasution, 2004. *Manajemen Mutu Terpadu*. Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Natha, Ketut Suardhika., 2008. *Total Quality Management Sebagai Perangkat: Manajemen Baru untuk Optimisasi*. Jurnal Buletin Study Ekonomi, Volume 13, Nomor 1.
- Nurhayati, 2020. *Manajemen Bisnis di Era Pandemi Covid-19 dan New Normal*. Semarang: Unisula Press.

- Poernomo, Eddy. 2006. *Pengaruh Kreativitas dan Kerjasama Tim terhadap Kinerja Manajer pada PT. Jesslyn K Cakes Cabang Surabaya*. Jurnal Ilmu-Ilmu Ekonomi, Volume 6 Nomor 2: 102-108.
- Politico Magazine, 2020. *Corona Virus Will Change the World Permanently*. Here's 19 March.
- Purwanto, Ngilim., 2002. *Prinsip-Prinsip dan Evaluasi Pengajaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Putro, Suratno Nugroho. 2010. *Pengaruh Pertumbuhan Ekonomi, Pendapatan Asli Daerah dan Dana alokasi Umum Terhadap Pengalokasian Anggaran Belanja Modal Study Kasus pada Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Tengah*. Jakarta: Universitas Esa Unggul Press.
- Samson, D. dan Terziovski, M., 1999. *The Relationship Between Total Quality Management Practices And Operational Performance*. Journal of Operations Management Volume 15 Number 4: 393-409.
- Sani, Ahmad. Maharani, Vivin., 2013. *Metodologi Penelitian Manajemen Sumber Daya Manusia : Teori, Kuesioner, dan Analisis Data*. Malang: Uin Press.
- Siagiang Sondang P. 2002. *Kiat Meningkatkan Produktifitas Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sonny, Sumarsono., 2004. *Metode Riset Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif -Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhdi, Santoso., 2001. *SPSS Versi 10 : Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Susanto, 2000. *Sistem Informasi Manajemen Konsep dan Pembangunannya*. Bandung: Linggaja.
- Tjiptono, F., & Diana, A., 2001. *Total Quality Management*. Yogyakarta: ANDI.
- Widodo, 2006. *Reliabilitas dan Validitas Kontruk Skala Konsep Diri untuk Mahasiswa Indonesia*. Jurnal Psikologi Universitas Diponegoro Volume 3 Nomor 1: 1-7.
- William J. Stevenson. 2009. *Management Operation*. Uk: Prentice Hall.
- Yamit, Zulian., 2013. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Zuriah Nurul, 2007. *Metode Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian**KUISISIONER****A. DATA RESPONDEN**

1. Nama : _____
2. Jenis Kelamin : Laki laki Perempuan
3. Usia : dibawah 20 tahun
 20 – 29 tahun
 30 – 39 tahun
 40 – 49 tahun
 di atas 50 tahun
4. Pendidikan Terakhir : Akademi
 S1
 S2
 S3
 Lainnya
5. Lama Bekerja : kurang dari 3 tahun
 3 – 5 tahun
 5 – 10 tahun
 10 – 20 tahun
 di atas 20 tahun

B. PERNYATAAN

Berilah respon terhadap pernyataan pernyataan berikut dengan memilih nomor sesuai dengan kondisi saudara dengan kriteria sebagai berikut:

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Setuju
- 4 = Sangat Setuju

Pernyataan		Skala Interval			
		1	2	3	4
X1. Peningkatan Mutu Berkelanjutan					
X1-1	Perusahaan selalu menerapkan target perbaikan berkelanjutan pada standar tertentu				
X1-2	Perusahaan selalu melakukan perbaikan terus menerus pada semua bagian tanpa menunggu permasalahan muncul				
X1-3	Perusahaan mengelola program pelatihan dan pengembangan berdasarkan prinsip prinsip kualitas				
X1-4	Perusahaan melakukan pencegahan adanya kesalahan dalam produksi				
X2. Manajemen Berdasarkan Fakta					
X2-1	Perusahaan melakukan studi banding terhadap kualitas proses kerja, produk/jasa dan pelayanan pesaing				
X2-2	Perusahaan mampu mencakup seluruh lingkup pangsa pasar yang ditargetkan dengan menggunakan sumber daya yang ada				
X2-3	Perusahaan menjalankan kegiatan operasional berdasarkan standar operasional perusahaan yang telah ditetapkan				
X2-4	Perusahaan menganalisis setiap data yang didapatkan untuk mendukung tujuan perusahaan				
X2-5	Perusahaan melakukan evaluasi sebelum mengambil keputusan				
X3. Kepemimpinan					
X3-1	Semua pimpinan berperan dalam proses peningkatan semua aspek kualitas				

X3-2	Setiap manajer pusat bertanggungjawab dan berperan serta dalam Menyusun anggaran pada bidang yang dipimpin				
X3-3	Pimpinan selalu melakukan negosiasi setiap melakukan kegiatan dengan pihak luar				
X3-4	Pemimpin bertanggungjawab menjamin manajemen mutu yang efisien				
X4 – Obsesi Terhadap Kualitas					
X4-1	Perusahaan senantiasa memperkenalkan produk baru pada saat yang tepat				
X4-2	Perusahaan menawarkan produk dan jasa sesuai dengan persepsi konsumen				
X4-3	Perusahaan selalu mempertimbangkan masukan dari pelanggan untuk meningkatkan aspek kualitas				
X4-4	Perusahaan selalu menerima saran, pendapat dan keluhan keluhan konsumen terhadap kualitas pelayanan				
X4-5	Perusahaan mempertimbangkan masukan dari pelanggan untuk meningkatkan kualitas				
X5. Kerjasama Tim					
X5-1	Perusahaan menerapkan komunikasi terbuka dan aktif pada seluruh karyawan				
X5-2	Seluruh karyawan dapat bekerjasama dengan divisi lain untuk saling tukar informasi				
X5-3	Dalam pelaksanaan anggaran koordinasi antar divisi selalu dilaksanakan				
X5-4	Perusahaan melibatkan seluruh karyawan dalam mengelola aspek kualitas				

X6. Pemberdayaan Karyawan					
X6-1	Perusahaan selalu berusaha mengembangkan keterlibatan karyawan pada semua bagian untuk mengelola semua aspek kualitas				
X6-2	Semua karyawan memiliki kewenangan dalam pengambilan keputusan secara proporsional				
X6-3	Perusahaan mengadakan zero defect untuk menyakinkan seluruh karyawan selalu bekerja pada nol kesalahan				
X6-4	Seluruh karyawan memahami tujuan inspeksi untuk memperbaiki proses dan mengurangi biaya				
X7. Pendidikan dan Pelatihan					
X7-1	Seluruh karyawan memperoleh pelatihan dan pengembangan keterampilan secara teratur				
X7-2	Seluruh karyawan diberikan informasi yang cukup mengenai strategi perusahaan				
X7-3	Perusahaan melakukan program pelatihan dan pengembangan sesuai prinsip prinsip kualitas				
X7-4	Perusahaan melakukan studi banding proses kerja pesaing bagi karyawan untuk pengembangan				
X8. Komitmen Jangka Panjang					
X8-1	Perusahaan membangun system untuk mencapai sasaran				
X8-2	Perusahaan melakukan koreksi, pencegahan, atau penurunan efek yang tidak diinginkan dari risiko				
X8-3	Perusahaan menetapkan target perbaikan pada standar tertentu				
X8-4	Perusahaan menyusun anggaran sesuai dengan tingkatan manajemen operasional dari setiap divisi				

X9. Kepuasan Pelanggan					
X9-1	Perusahaan selalu mengidentifikasi kebutuhan pelanggan				
X9-2	Perusahaan selalu mengukur dan memenuhi kepuasan pelanggan				
X9-3	Perusahaan selalu membina hubungan langsung dengan para pelanggan				
X9-4	Perusahaan mampu mencapai target yang telah ditetapkan				
X9-5	Perusahaan selalu melakukan survey kepuasan pelanggan				
Y1. <u>Kinerja Manajerial</u>					
Y1-1	Saya selalu melakukan penilaian serta mengukur hasil dari kinerja para bawahan maupun para karyawan				
Y1-2	Saya selalu melakukan pengawasan terhadap kinerja karyawan				
Y1-3	Saya selalu menyeleksi dan mempromosikan karyawan untuk meningkatkan kinerja				
Y1-4	Saya bersedia bekerjasama dengan bagian atau divisi lain untuk saling tukar informasi				
Y1-5	Saya selalu mengumpulkan dan menyampaikan informasi berupa catatan atau laporan tepat pada waktunya				
Y1-6	Kinerja keseluruhan dalam divisi saya sangat baik				
Y2. Kinerja Operasional					
Y2-1	Perusahaan mampu menawarkan produk dan jasa sesuai dengan persepsi konsumen				
Y2-2	Perusahaan mampu mencapai pangsa pasar yang telah ditargetkan				

Y2-3	Saya mempunyai kemampuan untuk membuat perencanaan operasional perusahaan				
Y2-4	Perusahaan menentukan teknologi yang tepat, menentukan tahapan kerja dan Menyusun anggaran sesuai dengan tingkatan manajemen operasional				
Y2-5	Perusahaan mengumpulkan dan menyampaikan informasi tepat pada waktunya				
Y2-6	Perusahaan mengelola persediaan bahan baku, jenis dan jumlah material yang dipesan, dan pemakaian tepat waktu				

Lampiran 2. Karakteristik Responden**Statistics**

		JenisKelamin	Usia	Pendidikan	LamaBekerja
N	Valid	203	203	203	203
	Missing	0	0	0	0
Mean		1.1921	2.9704	3.1281	2.4581
Median		1.0000	3.0000	2.0000	2.0000
Minimum		1.00	1.00	1.00	1.00
Maximum		2.00	5.00	5.00	5.00

JenisKelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	164	80.8	80.8	80.8
	Perempuan	39	19.2	19.2	100.0
	Total	203	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<20	2	1.0	1.0	1.0
	20-29	71	35.0	35.0	36.0
	30-39	73	36.0	36.0	71.9
	40-49	45	22.2	22.2	94.1
	>50	12	5.9	5.9	100.0
	Total	203	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Akademi (D1/D2/D3)	16	7.9	7.9	7.9
	S1	89	43.8	43.8	51.7
	S2	23	11.3	11.3	63.1
	S3	3	1.5	1.5	64.5
	Lainnya	72	35.5	35.5	100.0
	Total	203	100.0	100.0	

LamaBekerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<3 Tahun	59	29.1	29.1	29.1
	3-5 Tahun	49	24.1	24.1	53.2
	5-10 Tahun	48	23.6	23.6	76.8
	10-20 Tahun	37	18.2	18.2	95.1
	>20 Tahun	10	4.9	4.9	100.0
	Total	203	100.0	100.0	

4	4	3	3	3	4	4	3	4
3	4	3	3	3	2	3	3	4
4	4	4	4	3	3	4	4	4
3	3	4	3	4	4	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	3
3	2	2	3	2	3	3	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	3	3	3	4	4
4	4	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	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	3	3	3	3	4
3	4	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	3	2	2	3	3	3	2
3	3	4	3	3	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	3	3	3
4	4	4	3	4	3	4	4	4
4	4	3	3	4	4	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	3	3	4	3	4
3	3	4	4	4	3	3	4	3
3	4	3	4	4	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	3	3	3	4
3	4	3	4	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	3	4	4	4
3	3	4	3	3	4	3	4	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	3	2	4	3	4	3	4

4	4	2	4	3	3	4	2	4
3	4	3	3	4	3	3	3	4
3	3	3	2	3	4	3	3	3
4	4	4	4	4	2	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	3	4	3	4
3	3	2	2	2	2	3	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	2	2	3	2	3	3	2	2
3	3	4	4	4	4	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	3	4	4	4	4
2	2	2	3	3	3	2	2	2
3	4	4	4	4	4	3	4	4
4	3	4	3	3	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	4	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	3	2	3	4	3
3	3	3	3	3	2	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	3	3	3	4	4	3
4	2	4	3	3	3	4	4	2
3	3	3	3	3	4	3	3	3
3	3	3	4	3	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	4	4	4	3	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	2	3	3	3
4	3	4	4	4	4	4	4	3
3	4	4	4	4	3	3	4	4
3	4	3	3	3	3	3	3	4

3	4	4	4	4	3	3	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	2	3	4	3	4	2	4
3	3	3	3	3	4	3	3	3
4	3	4	4	4	3	4	4	3
3	3	3	3	3	4	3	3	3
4	3	3	3	3	3	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	3	3	4	3	4
4	4	3	3	3	2	4	3	4

0,6302 0,534 0,5892 0,6533 0,5865 0,6789 0,6302 0,5892 0,534

0,2956 0,4096 0,4096 0,3649 0,3815 0,3847 0,2956 0,4096 0,4096

0,2956 0,4096 0,4096 0,3649 0,3815 0,3847 0,2956 0,4096 0,4096

1,4798 1,8811

3,6485 5,5705

Cronbach's Alpha

0,7925

Cronbach's Alpha

0,8279

Lampiran 3.2 Variabel X3-X4 Kepemimpinan dan Obsesi terhadap Kualitas

X3				X4				
1	2	3	4	1	2	3	4	5
3	3	4	3	3	3	2	4	3
4	3	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	3	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	4	4
4	4	3	2	4	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3
4	4	4	3	3	4	4	3	4
4	4	4	4	4	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	4	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	3	3	3	4	3	3
3	4	4	3	4	3	4	4	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	3	3	3	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	4	3	4	3
4	4	4	4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	3	3	4	4	4	4	3
4	3	4	3	4	4	3	4	4
4	4	3	3	4	3	4	4	3
4	4	3	4	4	3	4	3	3
4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	3	3	3	3

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

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

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

0,602 0,6868 0,6656 0,5821 0,6971 0,6409 0,6091 0,6163 0,6177

0,3103 0,2981 0,3597 0,5102 0,3303 0,2933 0,3287 0,2884 0,3498

0,3103 0,2981 0,3597 0,5102 0,3303 0,2933 0,3287 0,2884 0,3498

1,4782 1,5904

3,3956 4,4262

Cronbach's Alpha 0,7529 Cronbach's Alpha 0,8009

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

3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4
3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2
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	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
4	4	3	3	3	3	3	3	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	3	3	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2
4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4
2	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4
4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	2	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	2	3
4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3
4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
3	2	4	4	4	2	2	3	4	3	2	4
3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3

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

4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4
3	4	3	3	3	3	3	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	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	3	3	1	3	1	3	3

0,602 0,6941 0,6774 0,667 0,667 0,6159 0,6533 0,5723 0,558 0,5723 0,6159 0,5865

0,3103 0,2696 0,3161 0,3371 0,3371 0,4885 0,3649 0,3767 0,4565 0,3767 0,4885 0,3815

0,3103 0,2696 0,3161 0,3371 0,3371 0,4885 0,3649 0,3767 0,4565 0,3767 0,4885 0,3815

1,2331 1,5672 1,7032

3,0034 4,1289 4,2707

Cronbach's Alpha 0,7859 Cronbach's Alpha 0,8272 Cronbach's Alpha 0,8016

Lampiran 3.4 Variabel X8 – X9 Data kuisioner Komitmen Jangka Panjang dan Kepuasan Pelanggan

X8				X9				
1	2	3	4	1	2	3	4	5
3	2	2	3	3	3	4	3	2
3	4	4	3	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	3	4	3	4
3	3	3	3	4	3	4	4	4
3	2	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	3	3	3	3	3
4	3	3	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	4	3	4	4
4	3	3	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	3	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	3	3	4	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3	4	4	4
4	4	4	4	3	3	3	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4

3	4	3	3	3	3	3	4	3
4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	4	4	4	3
3	3	3	4	3	3	4	4	3
4	3	3	4	3	3	4	4	4
4	4	3	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	4	4
3	3	3	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	4	3	4	3	4
3	3	4	3	3	4	3	4	4
3	4	4	4	4	3	4	4	4
3	4	4	3	3	4	3	4	4
3	3	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
3	4	4	3	4	4	4	3	4
3	4	3	3	3	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	3	3	3	4	3
3	4	4	4	4	3	4	3	4
3	3	3	3	3	4	3	3	3
3	3	4	3	3	3	3	3	3
4	4	3	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	3	4	3	3	3
4	3	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	3	3	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4
3	4	3	3	4	4	4	3	4
3	3	3	3	4	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	3	3
3	3	1	4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	4	4	3	3

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

3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	3	4	3	4
4	4	3	4	3	4	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	2	2	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	3	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3	4	3	3
3	3	3	4	3	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	2	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	2	3	4	3	3
4	4	3	3	4	4	4	4	4
3	3	3	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	3	4	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	4	3	4
3	4	4	3	4	4	4	3	3
3	3	4	3	3	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3	4	3
4	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	3	4	4	3
3	4	4	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	3	4	3	3	4
3	2	2	3	4	4	4	3	4

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

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

0,7557 0,5892 0,558 0,7312 0,6177 0,6409 0,6163 0,726 0,6091

0,3205 0,4096 0,4565 0,3204 0,3498 0,2933 0,2884 0,287 0,3287

0,3205 0,4096 0,4565 0,3204 0,3498 0,2933 0,2884 0,287 0,3287

1,507 1,5471

3,8499 4,5892

Cronbach's Alpha 0,8114 Cronbach's Alpha 0,8286

Lampiran 3.5 Variabel Y1 – Y2 Data kuisiner variabel Kinerja Manajerial dan Kinerja Operasional

Y1						Y2					
1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2
3	3	3	4	4	3	3	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	3	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3
3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	4	4	2	4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3
2	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3
3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	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	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	3
4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4

3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3
4	4	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	3	3	3	2
3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3
3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3
4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3
3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	4	3	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	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4
3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2
3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3
4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4
2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3

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

2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	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
2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3
4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3
3	3	3	4	2	2	4	4	2	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	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
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
4	4	4	2	3	3	2	4	3	3	2	3
3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3

4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	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
3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3
3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2

0,8788 0,8081 0,8413 0,7111 0,7255 0,8172 0,788 0,7811 0,7045 0,8109 0,7954 0,7623

0,3304 0,3304 0,3371 0,2696 0,33 0,3297 0,3183 0,3205 0,3399 0,3204 0,3303 0,3847

0,3304 0,3304 0,3371 0,2696 0,33 0,3297 0,3183 0,3205 0,3399 0,3204 0,3303 0,3847

1,9272 2,0141

7,3622 7,2169

Cronbach's Alpha

0,8859

Cronbach's Alpha

0,8651

Lampiran 4. Hasil Analisis Jalur

Lampiran 4.1 Pengaruh Langsung Variabel X dan Y1

Matriks Korelasi Antar Variabel										
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	Y1
X1	1	0,9285	0,0515	0,7444	0,7429	0,8130	0,8282	0,8309	0,7213	0,7033
X2	0,9285	1	0,0652	0,7415	0,7365	0,7280	0,8490	0,8619	0,7183	0,7616
X3	0,0515	0,0652	1	0,0418	0,0871	0,1417	0,0929	0,0782	0,0452	0,1076
X4	0,7444	0,7415	0,0418	1	0,7428	0,6773	0,6627	0,7002	0,9653	0,7203
X5	0,7429	0,7365	0,0871	0,7428	1	0,7591	0,6936	0,7513	0,7248	0,7747
X6	0,8130	0,7280	0,1417	0,6773	0,7591	1	0,8793	0,7139	0,6604	0,7207
X7	0,8282	0,8490	0,0929	0,6627	0,6936	0,8793	1	0,8495	0,6397	0,7023
X8	0,8309	0,8619	0,0782	0,7002	0,7513	0,7139	0,8495	1	0,6598	0,8291
X9	0,7213	0,7183	0,0452	0,9653	0,7248	0,6604	0,6397	0,6598	1	0,6578
Y1	0,7033	0,7616	0,1076	0,7203	0,7747	0,7207	0,7023	0,8291	0,6578	1

Matriks Korelasi Antar Variabel Bebas									
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9
X1	1	0,9285	0,0515	0,7444	0,7429	0,8130	0,8282	0,8309	0,7213
X2	0,9285	1	0,0652	0,7415	0,7365	0,7280	0,8490	0,8619	0,7183
X3	0,0515	0,0652	1	0,0418	0,0871	0,1417	0,0929	0,0782	0,0452
X4	0,7444	0,7415	0,0418	1	0,7428	0,6773	0,6627	0,7002	0,9653
X5	0,7429	0,7365	0,0871	0,7428	1	0,7591	0,6936	0,7513	0,7248
X6	0,8130	0,7280	0,1417	0,6773	0,7591	1	0,8793	0,7139	0,6604
X7	0,8282	0,8490	0,0929	0,6627	0,6936	0,8793	1	0,8495	0,6397
X8	0,8309	0,8619	0,0782	0,7002	0,7513	0,7139	0,8495	1	0,6598
X9	0,7213	0,7183	0,0452	0,9653	0,7248	0,6604	0,6397	0,6598	1

Matriks Invers Korelasi Antar Variabel Bebas									
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9
X1	12,65112	-10,2142	0,5670	0,0023	1,6397	-7,0369	5,3044	-2,3253	-0,2165
X2	-10,2142	13,9886	-0,4596	-0,5946	-2,0958	6,9379	-7,4387	0,1420	-0,4837
X3	0,5670	-0,4596	1,057272	0,1748	0,1113	-0,6732	0,4610	-0,2220	-0,0800
X4	0,0023	-0,5946	0,1748	16,6558	-0,2899	-0,8722	1,1861	-1,8017	-14,4439
X5	1,6397	-2,0958	0,1113	-0,2899	4,12888	-3,4492	2,9561	-2,1033	-0,6202
X6	-7,0369	6,9379	-0,6732	-0,8722	-3,4492	10,82401	-9,5218	3,3563	0,1925
X7	5,3044	-7,4387	0,4610	1,1861	2,9561	-9,5218	12,94659	-4,9355	-0,5279
X8	-2,3253	0,1420	-0,2220	-1,8017	-2,1033	3,3563	-4,9355	6,456295	1,5296
X9	-0,2165	-0,4837	-0,0800	-14,4439	-0,6202	0,1925	-0,5279	1,5296	15,10052

KOEFSIEN JALUR											
	KJ	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	Y1
pYX1 =	0,9650	12,6511	-10,2142	0,5670	0,0023	1,6397	-7,0369	5,3044	-2,3253	-0,2165	0,7033
pYX2 =	0,9442	-10,2142	13,9886	-0,4596	-0,5946	-2,0958	6,9379	-7,4387	0,1420	-0,4837	0,7616
pYX3 =	0,5504	0,0023	-0,5946	0,1748	16,6558	-0,2899	-0,8722	1,1861	-1,8017	-14,4439	0,7203
pYX4 =	0,0233	0,5670	-0,4596	1,0573	0,1748	0,1113	-0,6732	0,4610	-0,2220	-0,0800	0,1076
pYX5 =	0,9850	-7,0369	6,9379	-0,6732	-0,8722	-3,4492	10,8240	-9,5218	3,3563	0,1925	0,7207
pYX6 =	0,0028	1,6397	-2,0958	0,1113	-0,2899	4,1289	-3,4492	2,9561	-2,1033	-0,6202	0,7747
pYX7 =	0,9497	5,3044	-7,4387	0,4610	1,1861	2,9561	-9,5218	12,9466	-4,9355	-0,5279	0,7023
pYX8 =	0,8330	-2,3253	0,1420	-0,2220	-1,8017	-2,1033	3,3563	-4,9355	6,4563	1,5296	0,8291
pYX9 =	0,4451	-0,2165	-0,4837	-0,0800	-14,4439	-0,6202	0,1925	-0,5279	1,5296	15,1005	0,6578

KOEFSIEN DETERMINASI									
pYX1	pYX2	pYX3	pYX4	pYX5	pYX6	pYX7	pYX8	pYX9	
0,9650	0,9442	0,5504	0,0233	0,9850	0,0028	0,9497	0,8330	0,4451	R [^] = 0,873

KOEFSIEN PENGARUH VARIABEL RESIDU	
	pYe
	0,3566

UJI KETEPATAN MODEL (Uji F)	
	F
	147,1882

UJI HIPOTESIS (Uji t)	
	t
t (X1) =	10,569
t (X2) =	9,835
t (x3) =	5,254
t (X4) =	0,883
t (X5) =	11,663
t (X6) =	0,054
t (X7) =	10,283
t (X8) =	12,771
t (X9) =	4,462

Lampiran 4.2 Pengaruh Langsung Variabel X dan Y2

Matriks Korelasi Antar Variabel											
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	Y1	Y2
X1	1	0,9285	0,0515	0,7444	0,7429	0,8130	0,8282	0,8309	0,7213	0,7033	0,6264
X2	0,9285	1	0,0652	0,7415	0,7365	0,7280	0,8490	0,8619	0,7183	0,7616	0,6190
X3	0,0515	0,0652	1	0,0418	0,0871	0,1417	0,0929	0,0782	0,0452	0,1076	0,0741
X4	0,7444	0,7415	0,0418	1	0,7428	0,6773	0,6627	0,7002	0,9653	0,7203	0,6402
X5	0,7429	0,7365	0,0871	0,7428	1	0,7591	0,6936	0,7513	0,7248	0,7747	0,7574
X6	0,8130	0,7280	0,1417	0,6773	0,7591	1	0,8793	0,7139	0,6604	0,7207	0,6751
X7	0,8282	0,8490	0,0929	0,6627	0,6936	0,8793	1	0,8495	0,6397	0,7023	0,6264
X8	0,8309	0,8619	0,0782	0,7002	0,7513	0,7139	0,8495	1	0,6598	0,8291	0,6769
X9	0,7213	0,7183	0,0452	0,9653	0,7248	0,6604	0,6397	0,6598	1	0,6578	0,6233
Y1	0,7033	0,7616	0,1076	0,7203	0,7747	0,7207	0,7023	0,8291	0,6578	1	0,7800
Y2	0,6264	0,6190	0,0741	0,6402	0,7574	0,6751	0,6264	0,6769	0,6233	0,7800	1

Matriks Korelasi Antar Variabel Bebas											
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	Y1	Y2
X1	1	0,9285	0,0515	0,7444	0,7429	0,8130	0,8282	0,8309	0,7213	0,7033	0,6264
X2	0,9285	1	0,0652	0,7415	0,7365	0,7280	0,8490	0,8619	0,7183	0,7616	0,6190
X3	0,0515	0,0652	1	0,0418	0,0871	0,1417	0,0929	0,0782	0,0452	0,1076	0,0741
X4	0,7444	0,7415	0,0418	1	0,7428	0,6773	0,6627	0,7002	0,9653	0,7203	0,6402
X5	0,7429	0,7365	0,0871	0,7428	1	0,7591	0,6936	0,7513	0,7248	0,7747	0,7574
X6	0,8130	0,7280	0,1417	0,6773	0,7591	1	0,8793	0,7139	0,6604	0,7207	0,6751
X7	0,8282	0,8490	0,0929	0,6627	0,6936	0,8793	1	0,8495	0,6397	0,7023	0,6264
X8	0,8309	0,8619	0,0782	0,7002	0,7513	0,7139	0,8495	1	0,6598	0,8291	0,6769
X9	0,7213	0,7183	0,0452	0,9653	0,7248	0,6604	0,6397	0,6598	1	0,6578	0,6233
Y1	0,7033	0,7616	0,1076	0,7203	0,7747	0,7207	0,7023	0,8291	0,6578	1	0,7800
Y2	0,6264	0,6190	0,0741	0,6402	0,7574	0,6751	0,6264	0,6769	0,6233	0,7800	1

Matriks Invers Korelasi Antar Variabel Bebas											
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	Y1	Y2
X1	19,97378	-17,3789	0,7440	-4,1741	1,6610	-14,5111	12,5114	-8,6464	3,1610	7,58836	-7,4246
X2	-17,3789	20,99865	-0,6327	3,4917	-2,1168	14,2509	-14,4901	6,3266	-3,7884	-7,4246	0,18334
X3	0,7440	-0,6327	1,061546	0,0739	0,1118	-0,8537	0,6352	-0,3747	0,0017	0,18334	-4,3279
X4	-4,1741	3,4917	0,0739	1,03777	-0,3021	3,3907	-2,9244	1,8034	-16,3703	-4,3279	0,02214
X5	1,6610	-2,1168	0,1118	-0,3021	1,128942	-3,4710	2,9771	-2,1218	-0,6103	0,02214	-7,7454
X6	-14,5111	14,2509	-0,8537	3,3907	-3,4710	1,128942	-16,8780	9,8082	-3,2550	-7,7454	7,46846
X7	12,5114	-14,4901	0,6352	-2,9244	2,9771	-16,8780	1,128942	-11,1566	2,7963	7,46846	-6,5504
X8	-8,6464	6,3266	-0,3747	1,8034	-2,1218	9,8082	-11,1566	1,128942	-1,3860	-6,5504	3,50013
X9	3,1610	-3,7884	0,0017	-16,3703	-0,6103	-3,2550	2,7963	-1,3860	1,128942	3,50013	7,8637
Y1	7,58836	-7,42462	0,18334	-4,32794	0,02214	-7,74545	7,468461	-6,5504	3,500128	7,8637	
Y2	-7,4246	0,18334	-4,3279	0,02214	-7,7454	7,46846	-6,5504	3,500128	7,8637		

KOEFSIEN JALUR												
	KJ	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	Y1	Y2
pYX1 =	0,473	19,974	-17,379	0,744	-4,174	1,661	-14,511	12,511	-8,646	3,161	7,588	0,626
pYX2 =	0,629	-17,379	20,999	-0,633	3,492	-2,117	14,251	-14,490	6,327	-3,788	-7,425	0,619
pYX3 =	0,389	-4,174	3,492	0,074	19,038	-0,302	3,391	-2,924	1,803	-16,370	-4,328	0,640
pYX4 =	0,003	0,744	-0,633	1,062	0,074	0,112	-0,854	0,635	-0,375	0,002	0,183	0,074
pYX5 =	0,395	1,661	-2,117	0,112	-0,302	4,129	-3,471	2,977	-2,122	-0,610	0,022	0,757
pYX6 =	0,337	-14,511	14,251	-0,854	3,391	-3,471	18,453	-16,878	9,808	-3,255	-7,745	0,675
pYX7 =	0,474	12,511	-14,490	0,635	-2,924	2,977	-16,878	20,040	-11,157	2,796	7,468	0,626
pYX8 =	0,257	-8,646	6,327	-0,375	1,803	-2,122	9,808	-11,157	11,913	-1,386	-6,550	0,677
pYX9 =	0,422	3,161	-3,788	0,002	-16,370	-0,610	-3,255	2,796	-1,386	16,658	3,500	0,623
pY2Y1	0,748	7,588	-7,425	0,183	-4,328	0,022	-7,745	7,468	-6,550	3,500	7,864	0,780

KOEFSIEN DETERMINASI										
pY2X1	pY2X2	pY2X3	pY2X4	pY2X5	pY2X6	pY2X7	pY2X8	pY2X9	pY2Y1	
0,473	0,629	0,389	0,003	0,395	0,337	0,474	0,257	0,422	0,748	R ² = 0,697

KOEFSIEN PENGARUH VARIABEL RESIDU

pYe	
	0,5501

UJI KETEPATAN MODEL (Uji F)	
F	
	49,4079

UJI HIPOTESIS (Uji t)	
t	
t (X1) =	2,6711
t (X2) =	3,4682
t (x3) =	2,2536
t (X4) =	0,0735
t (X5) =	4,9079
t (X6) =	1,9806
t (X7) =	2,6719
t (X8) =	1,8831
t (X9) =	2,6078
t (Y1) =	6,7356

Lampiran 6. Tabel Distribusi Nilai *t* pada Signifikansi 5%

DF	Tingkat Signifikansi 5%	DF	Tingkat Signifikansi 5%	DF	Tingkat Signifikansi 5%	DF	Tingkat Signifikansi 5%
1	12,706	76	1,992	151	1,976	226	1,971
2	4,303	77	1,991	152	1,976	227	1,970
3	3,182	78	1,991	153	1,976	228	1,970
4	2,776	79	1,990	154	1,975	229	1,970
5	2,571	80	1,990	155	1,975	230	1,970
6	2,447	81	1,990	156	1,975	231	1,970
7	2,365	82	1,989	157	1,975	232	1,970
8	2,306	83	1,989	158	1,975	233	1,970
9	2,262	84	1,989	159	1,975	234	1,970
10	2,228	85	1,988	160	1,975	235	1,970
11	2,201	86	1,988	161	1,975	236	1,970
12	2,179	87	1,988	162	1,975	237	1,970
13	2,160	88	1,987	163	1,975	238	1,970
14	2,145	89	1,987	164	1,975	239	1,970
15	2,131	90	1,987	165	1,974	240	1,970
16	2,120	91	1,986	166	1,974	241	1,970
17	2,110	92	1,986	167	1,974	242	1,970
18	2,101	93	1,986	168	1,974	243	1,970
19	2,093	94	1,986	169	1,974	244	1,970
20	2,086	95	1,985	170	1,974	245	1,970
21	2,080	96	1,985	171	1,974	246	1,970
22	2,074	97	1,985	172	1,974	247	1,970
23	2,069	98	1,984	173	1,974	248	1,970
24	2,064	99	1,984	174	1,974	249	1,970
25	2,060	100	1,984	175	1,974	250	1,969
26	2,056	101	1,984	176	1,974	251	1,969
27	2,052	102	1,983	177	1,973	252	1,969
28	2,048	103	1,983	178	1,973	253	1,969
29	2,045	104	1,983	179	1,973	254	1,969
30	2,042	105	1,983	180	1,973	255	1,969
31	2,040	106	1,983	181	1,973	256	1,969
32	2,037	107	1,982	182	1,973	257	1,969
33	2,035	108	1,982	183	1,973	258	1,969
34	2,032	109	1,982	184	1,973	259	1,969
35	2,030	110	1,982	185	1,973	260	1,969
36	2,028	111	1,982	186	1,973	261	1,969
37	2,026	112	1,981	187	1,973	262	1,969
38	2,024	113	1,981	188	1,973	263	1,969
39	2,023	114	1,981	189	1,973	264	1,969
40	2,021	115	1,981	190	1,973	265	1,969
41	2,020	116	1,981	191	1,972	266	1,969
42	2,018	117	1,980	192	1,972	267	1,969
43	2,017	118	1,980	193	1,972	268	1,969
44	2,015	119	1,980	194	1,972	269	1,969
45	2,014	120	1,980	195	1,972	270	1,969
46	2,013	121	1,980	196	1,972	271	1,969
47	2,012	122	1,980	197	1,972	272	1,969
48	2,011	123	1,979	198	1,972	273	1,969
49	2,010	124	1,979	199	1,972	274	1,969
50	2,009	125	1,979	200	1,972	275	1,969
51	2,008	126	1,979	201	1,972	276	1,969
52	2,007	127	1,979	202	1,972	277	1,969
53	2,006	128	1,979	203	1,972	278	1,969
54	2,005	129	1,979	204	1,972	279	1,969
55	2,004	130	1,978	205	1,972	280	1,968
56	2,003	131	1,978	206	1,972	281	1,968
57	2,002	132	1,978	207	1,971	282	1,968
58	2,002	133	1,978	208	1,971	283	1,968
59	2,001	134	1,978	209	1,971	284	1,968
60	2,000	135	1,978	210	1,971	285	1,968
61	2,000	136	1,978	211	1,971	286	1,968
62	1,999	137	1,977	212	1,971	287	1,968
63	1,998	138	1,977	213	1,971	288	1,968
64	1,998	139	1,977	214	1,971	289	1,968
65	1,997	140	1,977	215	1,971	290	1,968
66	1,997	141	1,977	216	1,971	291	1,968
67	1,996	142	1,977	217	1,971	292	1,968
68	1,995	143	1,977	218	1,971	293	1,968
69	1,995	144	1,977	219	1,971	294	1,968
70	1,994	145	1,976	220	1,971	295	1,968
71	1,994	146	1,976	221	1,971	296	1,968
72	1,993	147	1,976	222	1,971	297	1,968
73	1,993	148	1,976	223	1,971	298	1,968
74	1,993	149	1,976	224	1,971	299	1,968
75	1,992	150	1,976	225	1,971	300	1,968