

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, S., Priyono, H., Setyawati, D., Setyadi, M. C. S., &2021. *Building Company Performance and Employee Performance: The role of HRM Practices Management as an Initial Trigger. Review of International ...*, 11(6), 1094–1102. (<https://doi.org/10.48047/rigeo.11.06.16>)
- Adhi Kusumastuti & Ahmad Mustamin Khoiron. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif*, (Semarang, Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo)., hlm: 5
- Almeida, D., Pradhan, N., & Muniz, J. (2018). Assessment of ISO 9001:2015 Implementation Factors based on AHP: Case Study in Brazilian Automotive Sector. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 35(7), 1343-1359. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-12-2016-0228>
- Anggraini, L. D., Purnamasari, E. D., & Melinda, M. (2021). Evaluasi Implementasi Audit Internal Berbasis Iso 9001: 2008 Untuk Meningkatkan Manajemen Mutu Pada Rumah Sakit. *Mega Aktiva: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 10(1), 39-47.
- Annisaa, G. A. 2013. Pengaruh Sumber Daya terhadap Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang. *GOVERNANCE, Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(2).
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ataunur, I., & Ariyanto, E. 2015. Pengaruh Kompetensi dan Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan PT Adaro Energy Tbk. *Telaah Bisnis Volume 2 Nomor 6*, 135-150.
- Fahmeyzan, D., Soraya, S., & Etmy, D. 2018. Uji normalitas data omzet bulanan pelaku ekonomi mikro desa senggigi dengan menggunakan skewness dan kurtosi. *Jurnal Varian*, 2(1), 31-36.
- Farida Nugrahani. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, Surakarta, hlm: 113
- Feng, M., Terziovski, M., & Samson, D. 2011. Relationship of ISO 9001:2000 quality system certification with operational and business performance. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 19(1), 22–37. (<https://doi.org/10.1108/17410380810843435>)
- Fitriyana, S. N., Lenggogeni, L., & Muretinugraha, R. E. 2018. *Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berdasarkan ISO 9001:2015*. Menara: Jurnal Teknik Sipil, 13(1), 1-9.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Gunawan, H., & Elmas, M. S. H. 2017. Pengaruh Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi IX Unit Kerja Jember. *Jurnal Ilmiah Ecobuss*, 5(1), 57-72.
- Heizer, Jay dan Barry, Render. 2015. *Manajemen Operasi*. Edisi 7. Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Herjanto, E. 2015. *Manajemen Operasi Edisi Ketiga*. Jakarta: Grasindo.
- Hasibuan, Malayu S.P.(2001). "Manajemen Sumber Daya Manusia", Jakarta, PT Bumi Aksara,
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2006. "Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan". Bandung : PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Mathis, Robert L. dan John H. Jackson. 2009. "*Human Resource Management, Manajemen Sumber Daya Manusia*", Jakarta, Salemba Empat.
- Ma'sumah, E. N., & Layaman, L. 2019. *Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 terhadap Kepuasan Peserta (Pelanggan) dengan Mediasi Kualitas Layanan*. Esensi: Jurnal Bisnis dan Manajemen, 9(1), 69-78.
- McNeese-Smith, D. 1996. "Increasing Employee Productivity, Job Satisfaction and Organizational Commitment," Hospital & Health Services Administration, Vol. 41: 2, Summer, hal. 160–175
- Medina, E. 2021. Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 dan Kompetensi SDM terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Infiniti International Logistic Medan. *Kumpulan Karya Ilmiah Mahasiswa Fakultas Sosial Sains*, 1(01).
- ISO 9000 family — Quality management*. 2021, April 4. ISO. (<https://www.iso.org/iso-9001-quality-management.html>)
- Karnik, A., 1999. Performance of TCP congestion control with rate feedback: TCP/ABR and rate adaptive TCP/IP, M. Eng. Thesis, Indian Institute of Science, Bangalore, India.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1, Edisi 12. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Kurniawan, T. C. A., & Laturette, K. 2017. Pengaruh Penerapan ISO 9001: 2008 Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Produksi PT. Insastama. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, 13(1), 53-62.
- Lumeno, S. S., Tamin, R. Z., Marzuki, P. F., dan Sunaryo, I. 2013. *Kontrol Manajemen Pada Kontraktor International Joint Operation (IJO) Dalam Pembangunan Infrastruktur Berkelanjutan, Konferensi Nasional Teknik Sipil 7 (KoNTekS 7)*, 155-162, Oktober 2013, UNS Surakarta

- Padhye, J., Firoiu, V., Towsley, D., 1999. *A stochastic model of TCP Reno congestion avoidance and control*, Univ. of Massachusetts, Amherst, MA, CMPSCI Tech. Rep. 99-02.
- Priyatno, Dwi. 2018. *Mandiri Belajar Analisis Data dengan Spss*. Yogyakarta: Mediakom
- Purwanto, A., Asbari, M., & Santoso, P. B. (2019). Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Kepemimpinan, Komitmen dan Budaya Kerja Sistem Manajemen Integrasi ISO 9001, ISO 14000 dan ISO 45001 Pada Industri Otomotif. *Jurnal Produktivitas: Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Pontianak*, 6(2).
- Rahman, W. T. (2016). *Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu Iso 9001: 2008 Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Pt Pjb Unit Pembangkit Muara Karang)* (Bachelor's thesis).
- Ramadhan, M., & Broto, A. B. 2019. Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 Pada Kinerja Karyawan Konstruksi. In *Prosiding Seminar Nasional Teknik Sipil* (Vol. 1, No. 1, pp. 372-379).
- Ratnasari, S. L., Fitri, D., Zulkifli, Z., Nasrul, H. W., & Supardi, S. (2020). Analisis Manajemen Perubahan, Kepemimpinan Transformatif, Struktur Organisasi, Budaya Organisasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Benefita*, 5(2), 225-237.
- Render, J. H. 2009. *Manajemen Operasi : Edisi Sembilan. Buku Satu*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rahmawati, A., Rosdiana, D., Asbari, M., Sutardi, D., Sukriyah, S., Fauji, A., ... & Novitasari, D. 2023. Analisis Penerapan ISO 9001: 2015 pada PT KAI: Sebuah Tinjauan Literatur Naratif. *JUBISMA*, 5(2), 99-106.
- Roziqin, M. K. 2018. *Pengaruh standar operasional prosedur terhadap kinerja karyawan melalui pengawasan: Studi kasus pada PT. Turen Indah Malang* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Sandu Siyoto & M. Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta, Literasi Media Publishing)., hlm: 121
- Santoso, S. 2001. *SPSS Versi 10 : Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Sujarweni. 2016. *Kupas Tuntas, Penelitian Akuntansi dengan SPSS*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press

- Suliman, A.M.T. 2002. "Is It Really A Mediating Construct? The Mediating Role Of Organizational Commitment In Work Climate-Performance Relationship," *Journal of Management Development*, Vol.21 , No. 3, March 2002, hal. 170–183.
- Sunyoto. 2011. *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Jakarta: CAPS.
- Tampubolon, A. M. 2021. *Pengaruh Implementasi ISO 9001: 2015 Terhadap Kinerja Karyawan PT Technindo Contromatra di Kawasan Industri Modern II* (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Theonardo, I., Wibisono, E., & Hadiyat, M. A. 2018. Perancangan dan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 pada PT. ABC, Sidoarjo. *CALYPTRA*, 7(1), 3151-3160.
- Umar. 2003. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Wartuny, W. R., Lumeno, S. S., & Mandagi, R. J. (2018). Model penerapan sistem manajemen mutu berbasis iso 9001: 2015 pada kontraktor di propinsi Papua Barat. *Jurnal Sipil Statik*, 6(8).
- Wibowo. 2017. *Manajemen Kinerja*. Edisi Keempat, Rajawali Pers. Jakarta.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Responden yang terhormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir skripsi untuk memenuhi persyaratan gelar sarjana Strata-1 (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanuddin, maka peneliti mengadakan penelitian dengan judul **“Penerapan Sistem Manajemen Mutu Iso 9001:2015 Dalam Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pt Adi Sarana Armada Tbk Makassar”**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Annida Dwi Muliani

NIM : A021201145

Program Studi/Jurusan : Fakultas Ekonomi dan bisnis / Manajemen

Dengan ini memohon kesediaan saudara/I untuk mengisi kuesioner ini dan memberikan informasi pada masing-masing pertanyaan berikut ini dengan sebenar-benarnya dan jujur sesuai dengan petunjuk pengisian. Data yang Anda berikan hanya akan digunakan untuk kepentingan karya tulis ilmiah/skripsi tersebut. Atas perhatian dan kerjasamanya dalam pengisian kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Peneliti

**Annida Dwi Muliani
A021201145**

IDENTITAS RESPONDEN

Untuk keperluan keabsahan data penelitian ini, saya mengharapkan kepada bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi data- data berikut:

1. Nama :
2. Email :
3. Jenis Kelamin : a. Pria b. Wanita
4. Usia : a. < 25
b. 26 – 35
c. 36 – 45
d. > 45
5. Pendidikan : a. SMA/Sederajat
b. Diploma
c. S1
d. S2
e. S3
6. Lama Bekerja : a. 1-4 Tahun
b. 4-8 Tahun
c. > 8 Tahun
7. Jabatan : a. Manajer
b. Section Head
c. Koordinator
d. Staff

Petunjuk pengisian : Pilih salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Bapak/Ibu/Sdr/i diantara alternatif yang ada dengan memberikan tanda centang (✓)

Keterangan:

STS (1) : Sangat Tidak Setuju

TS (2) : Tidak Setuju

S (3) : Setuju

SS (4) : Sangat Setuju

DAFTAR PERTANYAAN KUISIONER PENELITIAN

No	PERNYATAAN	NILAI			
Untuk Variabel X1 (Klausul 4 Konteks Organisasi)					
1.	Perusahaan rutin melakukan identifikasi isu internal dan eksternal yang relevan dengan tujuan dan arahan strategis yang dapat berpengaruh pada kemampuan untuk mencapai hasil yang diinginkan				
2.	Perusahaan telah mengetahui teknologi yang dapat menunjang kemampuannya dalam menghasilkan produk dan layanan yang bermutu				
3.	Perusahaan telah mempunyai budaya yang diterapkan dalam kehidupan sehari-hari				
4.	Perusahaan telah memenuhi kebutuhan dan harapan semua pihak yang berkepentingan dengan baik				
5.	Perusahaan telah menetapkan system manajemen mutu dalam kegiatan bisnisnya				
Untuk Variabel X2 (Klausul 5 Kepemimpinan)					
1.	Perusahaan telah bertanggung jawab terhadap efektifitas system manajemen mutu				
2.	Perusahaan telah menetapkan bahwa kepentingan pelanggan selalu diperhatikan dan menjadi prioritas				

3. Perusahaan telah menetapkan kebijakan mutu untuk menjadi kerangka sasaran mutu, sebagai arahan dasar bagi seluruh lapisan organisasi dalam melakukan pekerjaan dan mengambil keputusan				
4. Perusahaan telah mendokumentasi dan mengkomunikasikan tentang kebijakan mutu kepada seluruh lapisan organisasi dan tersedia bagi pihak luar				
5. Perusahaan telah memastikan bahwa system manajemen mutu sesuai dengan persyaratan standar internasional				
Untuk Variabel X3 (Klausul 6 Perencanaan)				
1. Perusahaan telah mempelajari resiko untuk mencegah atau mengurangi dampak yang terjadi				
2. Perusahaan telah merencanakan dan tindakan untuk menangani resiko				
3. Perusahaan telah merencanakan Tindakan untuk mengatasi peluang yang ada				
4. Perusahaan telah menetapkan sasaran mutu pada fungsi, tingkat, dan proses yang relevan				
5. Perusahaan telah melakukan integrasi system manajemen mutu dalam melakukan perubahan suatu aturan				
Untuk Variabel X4 (Klausul 7 Dukungan)				
1. Perusahaan telah menyediakan sumber daya yang dibutuhkan dalam penerapan system manajemen mutu.				
2. Perusahaan telah menentukan, menyediakan, dan memelihara infrastruktur yang diperlukan untuk operasi				
3. Perusahaan telah menginventarisasi kompetensi pada setiap personal yang ada				
4. Perusahaan telah membangun kesadaran personel tentang kebijakan mutu				

5. Perusahaan telah menetapkan bahwa komunikasi internal dan eksternal terkait system manajemen mutu harus dilakukan secara sistematis				
6. Perusahaan telah mensyaratkan agar dokumen yang ada dikendalikan dan terlindungi bila menyangkut kerahasiaan				
Untuk Variabel X5 (Klausul 8 Operasional)				
1. Perusahaan telah merencanakan, menerapkan dan mengendalikan kegiatan untuk mencapai tujuan yang ditentukan				
2. Perusahaan telah menetapkan spesifikasi produk dan layanan yang akan diberikan				
3. Perusahaan telah menetapkan cara pengendalian pada pekerjaan yang dihasilkan				
4. Perusahaan telah menetapkan system identifikasi tercatat yang dapat menelusuri asal muasal produk/jasa				
5. Perusahaan telah mendokumentasikan ketidaksesuaian produk termasuk perbaikan yang dilakukan dan siapa yang berwenang memutuskan Tindakan apa yang akan diambil				
Untuk Variabel X6 (Klausul 9 Evaluasi Kinerja)				
1. Perusahaan telah melakukan evaluasi kinerja dan keefektifan system manajemen mutu				
2. Perusahaan telah memantau persepsi pelanggan tentang keberhasilan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan				
3. Perusahaan telah melakukan evaluasi dan menganalisa data dan informasi yang timbul dari pemantauan dan pengukuran				
4. Perusahaan telah merencanakan, menetapkan, menerapkan dan memelihara program audit				
5. Perusahaan telah meninjau system manajemen mutu Perusahaan pada interval yang terencana				
Untuk Variabel X7 (Klausul 10 Peningkatan)				

3. Perusahaan telah melakukan peningkatan produk dan layanan dengan mempertimbangkan apa yang diinginkan dan diharapkan pelanggan				
4. Perusahaan telah melakukan koresi, pencegahan atau penurunan dampak yang tidak diinginkan dari resiko				
5. Perusahaan telah melakukan Tindakan untuk mengendalikan dan memperbaiki atas ketidaksesuaian ataupun keluhan				
6. Perusahaan telah mengevaluasi dan menentukan kebutuhan Tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian				
7. Perusahaan telah mempertimbangkan hasil dari analisis dan evaluasi kerja untuk menentukan peluang peningkatan				

**DAFTAR PERTANYAAN PENELITIAN VARIABEL KINERJA
KARYAWAN**

No	PERNYATAAN	NILAI			
Untuk Kualitas					
1.	Selalu bekerja dengan prosedur yang telah ditetapkan Perusahaan				
2.	Mampu mengatur prioritas kerja secara efektif dan efisien				
Untuk Kuantitas					
1.	Mampu mencapai target yang ditentukan				
2.	Selama bekerja, hasil pekerjaan saya meningkat lebih baik dibandingkan sebelumnya				
Untuk Ketepatan Waktu					

1. Selalu menyelesaikan tepat waktu sesuai dengan permintaan atasan				
2. Tidak pernah menunda pekerjaan yang diberikan				
Untuk Efektivitas				
1. Melakukan pekerjaan dengan rapi dan teliti				
2. Dalam bekerja, saya dapat berkonsentrasi dengan baik				
Untuk Kemandirian				
1. Merasa sanggup bekerja secara mandiri tapi tidak menutup kemungkinan untuk bekerja sama dengan orang lain				
2. Selalu berusaha melaksanakan tugas yang sudah menjadi tanggungjawab saya dengan sendirinya				
Untuk Komitmen Kerja				
1. Selalu berkomitmen memberikan yang terbaik untuk Perusahaan				
2. Selalu berupaya dalam pencapaian target dan tujuan Perusahaan				

Lampiran 2 Hasi Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistic			
	Mean	Std. Deviation	N
ISO 9001:2015	131.21	9.861	61
karyawan	42.34	4.179	61

N	Valid	2867
	Missing	0
Mean		3.62
Median		4.00

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2016.409	1	2016.409	31.161	.000 ^b
	Residual	3817.821	59	64.709		
	Total	5834.230	60			

a. Dependent Variable: Karyawan

b. Predictors: (Constant), ISO 9001:2015

Lampiran 3 Hasil Uji Kualitas Data

Koefisien Determinasi dan Korelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.588^a	.346	.335	8.044	1.475

a. Predictors: (Constant), ISO 9001:2015

b. Dependent Variable: Karyawan

Uji Hipotesis (t) dan regresi berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
	B	Std. Error	Beta			Tolerance
(Constant)	72.471	10.573		6.854	.000	
1 ISO 9001:2015	1.387	.249	.588	5.582	.000	1.000

Uji Multikoleniaritas

Correlations

		perusahaan	karyawan
Pearson Correlation	perusahaan	1.000	.588
	karyawan	.588	1.000
Sig. (1-tailed)	perusahaan	.	.000
	karyawan	.000	.
N	perusahaan	61	61
	karyawan	61	61

Uji Heteroskedaskisitas

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	VIF	
1	(Constant)	
	ISO 9001:2015	1.000

a. Dependent Variable: Karyawan

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	ISO 9001:2015
1	1	1.995	1.000	.00	.00
	2	.005	20.483	1.00	1.00

a. Dependent Variable: Karyawan

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	119.64	139.06	131.21	5.797	61
Std. Predicted Value	-1.997	1.353	.000	1.000	61
Standard Error of Predicted Value	1.033	2.315	1.420	.329	61
Adjusted Predicted Value	119.06	139.60	131.26	5.786	61
Residual	-15.412	21.588	.000	7.977	61
Std. Residual	-1.916	2.684	.000	.992	61
Stud. Residual	-1.971	2.760	-.003	1.013	61
Deleted Residual	-16.306	22.840	-.042	8.327	61
Stud. Deleted Residual	-2.022	2.933	-.004	1.030	61
Mahal. Distance	.007	3.987	.984	.921	61
Cook's Distance	.000	.221	.022	.040	61
Centered Leverage Value	.000	.066	.016	.015	61

Uji Realibilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	59	96.7
	Excluded ^a	2	3.3
	Total	61	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.948	.948	48

Uji Validitas

		Perusahaan rutin melakukan identifikasi isu internal dan eksternal yang relevan dengan tujuan dan arahan strategis yang dapat berpengaruh pada kemampuan untuk mencapai hasil yang diinginkan	Perusahaan telah mengetahui teknologi yang dapat menunjang kemampuannya dalam menghasilkan produk dan layanan bermutu	Perusahaan telah mempunyai budaya yang diterapkan dalam kehidupan sehari-hari	Perusahaan telah memenuhi kebutuhan dan harapan semua pihak yang berkepentingan dengan baik	Perusahaan telah menetapkan system manajemen mutu dalam kegiatan bisnisnya
N	Valid	61	61	61	61	61
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.66	3.54	3.61	3.64	3.62
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Std. Deviation		.479	.535	.493	.549	.489
Minimum		3	2	3	2	3
Maximum		4	4	4	4	4

Statistics

		Perusahaan telah bertanggung jawab terhadap efektifitas system manajemen mutu	Perusahaan telah menetapkan bahwa kepentingan pelanggan selalu diperhatikan dan menjadi prioritas	Perusahaan telah menetapkan kebijakan mutu untuk menjadi kerangka sasaran mutu, sebagai arahan dasar bagi seluruh lapisan organisasi dalam melakukan pekerjaan dan mengambil keputusan	Perusahaan telah mendokumentasi dan mengkomunikasi kan tentang kebijakan mutu kepada seluruh lapisan organisasi dan tersedia bagi pihak luar	Perusahaan telah memastikan bahwa system manajemen mutu sesuai dengan persyaratan standar internasional
N	Valid	61	61	61	61	61

Missing	0	0	0	0	0
Mean	3.56	3.62	3.64	3.62	3.57
Median	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Std. Deviation	.501	.489	.484	.522	.531
Minimum	3	3	3	2	2
Maximum	4	4	4	4	4

Statistics

	Perusahaan telah mempelajari resiko untuk mencegah atau mengurangi dampak yang terjadi	Perusahaan telah merencanakan Tindakan untuk mengatasi peluang yang ada	Perusahaan telah menetapkan sasaran mutu pada fungsi, tingkat, dan proses yang relevan	Perusahaan telah melakukan integrasi system manajemen mutu dalam melakukan perubahan suatu aturan	Perusahaan telah menyediakan sumber daya yang dibutuhkan dalam penerapan system manajemen mutu
N Valid	61	61	61	61	61
N Missing	0	0	0	0	0
Mean	3.61	3.67	3.64	3.62	3.67
Median	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Std. Deviation	.556	.473	.484	.522	.507
Minimum	2	3	3	2	2
Maximum	4	4	4	4	4

Statistics

	Perusahaan telah menentukan, menyediakan, dan memelihara infrastruktur yang diperlukan untuk operasi	Perusahaan telah menginventarisasi kompetensi pada setiap personal yang ada	Perusahaan telah membangun kesadaran personel tentang kebijakan mutu	Perusahaan telah menetapkan bahwa komunikasi internal dan eksternal terkait system manajemen mutu harus dilakukan secara sistematis	Perusahaan telah mensyaratkan agar dokumen yang ada dikendalikan dan terlindungi bila menyangkut kerahasiaan
N Valid	61	61	61	61	61
N Missing	0	0	0	0	0
Mean	3.64	3.66	3.64	3.57	3.64
Median	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Std. Deviation	.517	.479	.484	.531	.517
Minimum	2	3	3	2	2
Maximum	4	4	4	4	4

Statistics

	Perusahaan telah merencanakan, menerapkan dan mengendalikan kegiatan untuk mencapai tujuan yang ditentukan	Perusahaan telah menetapkan spesifikasi produk dan layanan yang akan diberikan	Perusahaan telah menetapkan cara pengendalian pada pekerjaan yang dihasilkan	Perusahaan telah menetapkan system identifikasi tercatat yang dapat menelusuri asal muasal produk/jasa	Perusahaan telah mendokumentasikan ketidaksesuaian produk termasuk perbaikan yang dilakukan dan siapa yang berwenang memutuskan Tindakan apa yang akan diambil
N Valid	61	61	61	61	61
Missing	0	0	0	0	0
Mean	3.74	3.69	3.67	3.66	3.64
Median	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Std. Deviation	.480	.467	.473	.513	.517
Minimum	2	3	3	2	2
Maximum	4	4	4	4	4

Statistics

	Perusahaan telah melakukan evaluasi kinerja dan keefektifan system manajemen mutu	Perusahaan telah memantau persepsi pelanggan tentang keberhasilan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan	Perusahaan telah melakukan evaluasi dan menganalisa data dan informasi yang timbul dari pemantauan dan pengukuran	Perusahaan telah merencanakan, menetapkan, menerapkan dan memelihara program audit	Perusahaan telah meninjau system manajemen mutu Perusahaan pada interval yang terencana
N Valid	61	61	61	61	61
Missing	0	0	0	0	0
Mean	3.61	3.64	3.62	3.62	3.70
Median	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Std. Deviation	.525	.484	.489	.489	.460
Minimum	2	3	3	3	3
Maximum	4	4	4	4	4

Statistics

	Perusahaan telah melakukan peningkatan produk dan layanan dengan mempertimbangkan apa yang diinginkan dan diharapkan pelanggan	Perusahaan telah melakukan koresi, pencegahan atau penurunan dampak yang tidak diinginkan dari resiko	Perusahaan telah melakukan tindakan untuk mengendalikan dan memperbaiki atas ketidaksesuaian ataupun keluhan	Perusahaan telah mengevaluasi dan menentukan kebutuhan tindakan untuk menghilangkan penyebab ketidaksesuaian	Perusahaan telah mempertimbangkan hasil dari analisis dan evaluasi kerja untuk menentukan peluang peningkatan
N	Valid Missing	61 0	61 0	61 0	61 0
Mean		3.70	3.74	3.70	3.67
Median		4.00	4.00	4.00	4.00
Std. Deviation		.460	.444	.460	.473
Minimum		3	3	3	3
Maximum		4	4	4	4

Statistics

	Selalu bekerja dengan prosedur yang telah ditetapkan Perusahaan	Mampu mengatur prioritas kerja secara efektif dan efisien	Mampu mencapai target yang ditentukan	Selama bekerja, hasil pekerjaan saya meningkat lebih baik dibandingkan sebelumnya	Selalu menyelesaikan tepat waktu sesuai dengan permintaan atasan
N	Valid Missing	61 0	60 1	61 0	61 0
Mean		3.66	3.63	3.61	3.51
Median		4.00	4.00	4.00	4.00
Std. Deviation		.479	.486	.493	.566
Minimum		3	3	3	3
Maximum		4	4	4	4

Statistics

	Tidak pernah menunda pekerjaan yang diberikan	Melakukan pekerjaan dengan rapi dan teliti	Dalam bekerja, saya dapat berkonsentrasi dengan baik	Merasa sanggup bekerja secara mandiri tapi tidak menutup kemungkinan untuk bekerja sama dengan orang lain	Selalu berusaha melaksanakan tugas yang sudah menjadi tanggungjawab saya dengan sendirinya
N	Valid Missing	61 0	61 0	61 0	61 0
Mean		3.41	3.51	3.52	3.53
Median		3.00	4.00	4.00	4.00
Std. Deviation		.528	.566	.536	.503
Minimum		2	2	2	3
Maximum		4	4	4	4

Statistics

	Selalu berkomitmen memberikan yang terbaik untuk Perusahaan	Selalu berupaya dalam pencapaian target dan tujuan Perusahaan	P48
N	Valid Missing	61 0	61 0
Mean		3.52	3.61
Median		4.00	4.00
Std. Deviation		.504	.493
Minimum		3	3
Maximum		4	4