

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Chase, Richard B., Nicholas J. Aquilano, F. Robert Jacobs, 2005. *Operation Management for Competitive Advantage, Eleventh Edition*, McGraw-Hill Inc. USA.
- Gaspersz, V. 2011. *Total Quality Management*. PT Gramedia Pustaka Umum : Jakarta.
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro : Semarang.
- Gujarati, D. N. 2012. *Dasar – Dasar Ekonometrika Terjemahan Mangunsong*. Jilid 2 Edisi 5. Salemba Empat : Jakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi Cetakan Ke-8*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Keban, Yeremias T. 2014. *Enam Dimensi Startegis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Gavamedia : Yogyakarta.
- Mathis, Robert L. dan John H. Jackson. 2006. *Human Resource Management*. Salemba Empat : Jakarta.
- Nasution, M. N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Edisi 2. Ghalia Indonesia : Bogor.
- Nitisemito, Alex S. 2001. *Manajemen Personalialia*. Ghalia Indonesia : Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi*. Alfabeta : Bandung.
- Rivai, Veithzal. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia dari Teori ke Praktik*. PT Raja Grafindo Persada : Jakarta.
- Sedarmayanti. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Refika Aditama : Bandung.
- Sekaran, Uma. 2013. *Research Methods for Business*. Salemba Empat : Jakarta.
- Situmorang, Syafrizal Helmi, *et al.* 2010. *Analisis Data untuk Riset Manajemen dan Bisnis*. USU Press : Medan.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta : Bandung.
- Tim Penyusun Pedoman Penulisan Skripsi. 2020. *Pedoman Penulisan Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara Program Studi Administrasi Publik*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin : Makassar.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. CV. Andi Offset : Yogyakarta.

Wibowo. 2011. *Manajemen Kinerja*. Rajawali Pers : Jakarta.

Wibowo. 2014. *Manajemen Kinerja*. Raja Grafindo Persada : Depok.

Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat : Jakarta.

**Skripsi :**

Anugrah, Kahfi Gangsar. 2018. *Pengaruh Implementasi Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus di Bank BRI Cabang Ngawi)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Islam Indonesia.

Herwandy. 2017. *Pengaruh TQM (Total Quality Management) terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sulselbar*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. UIN Alauddin Makassar.

Irawan, Dewi. 2012. *Pengaruh TQM (Total Quality Management) Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. Perkebunan Nusantara (Persero) Medan)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara.

S, Sufandy. 2018. *Pengaruh TQM (Total Quality Management) Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Bank Negara Indonesia (BNI) 46 Persero Tbk. Cabang Makassar*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Susilaningtyas, Ari. 2018. *Pengaruh Total Quality Management dan Reward terhadap kinerja karyawan di Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negeri Salatiga.

**Jurnal :**

Laili, M. D. N. 2016. *Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Harlis Tata Tahta di Bontang*. e-Journal Ilmu Administrasi Bisnis, 4 (4), 1140–1150.

Munizu, Musran. 2010. *Praktik TQM (Total Quality Management) dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada PT. Telkom Tbk. Makassar)*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Universitas Hasanudin. Vol. 12, No. 2 : 185 – 194.

Susanto, B. 2016. *Total Quality Management, Performance Measurement System, Rewards And Organizational Commitment To Performance Of Employees*. Jurnal Bisnis & Ekonomi, 14(1), 76–83.

**Lainnya :**

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995

[www.posindonesia.co.id](http://www.posindonesia.co.id)

[www.topbrand-award.com](http://www.topbrand-award.com)

## Lampiran 1 Biodata Peneliti

### BIODATA

#### Identitas Diri

Nama : Namirah  
Tempat, Tanggal Lahir : Maros, 09 November 2000  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Lingk. Majannang No. 45  
No. Handphone : +6285299405453  
E – mail : contact.namirah@gmail.com



#### Riwayat Pendidikan

2006 – 2012 SDN 156 Inp. Tamala'lang  
2012 – 2015 SMPN 1 Turikale Maros  
2015 – 2018 SMAN 1 SSN Maros  
2018 – 2022 S1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Hasanudin

#### Riwayat Organisasi

- Departemen Advokasi dan Pengabdian Masyarakat HUMANIS FISIP UNHAS  
Periode 2020 – 2021
- Broadcasting Manager UKM Radio Kampus EBS FM UNHAS 2021
- Broadcasting Manager UKM Radio Kampus EBS FM UNHAS 2022

## Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

### KUESIONER PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS PADA PT. POS INDONESIA PERSERO KSP MAKASSAR)

#### Jenis Kelamin :

- Pria
- Wanita

#### Umur :

- < 30 tahun
- 31 – 40 tahun
- 41 – 50 tahun
- > 51 tahun

#### Tingkat Pendidikan:

- Tamat SMA
- D3
- S1
- S2

#### Lama Bekerja :

- < 5 tahun
- 5 - 10 tahun
- > 10 tahun

#### Petunjuk Pengisian :

Berilah tanda centang (√) untuk setiap pernyataan yang menurut anda paling sesuai.

STS : Sangat Tidak Setuju TS : Tidak Setuju S : Setuju SS : Sangat Setuju

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		STS	TS	S	SS
<b>Fokus Pada Pelanggan</b>					
1.	Perusahaan selalu berusaha memenuhi kepuasan pelanggan.				
2.	Perusahaan menyelesaikan permasalahan segera dengan tepat.				
3.	Masukan atau keluhan dari pelanggan digunakan oleh perusahaan dalam proses pengembangan kualitas layanan.				
<b>Kerjasama Tim</b>					
4.	Dalam perusahaan tempat saya bekerja, komunikasi antar karyawan tinggi dalam menghasilkan ide mengenai potensi perubahan dan solusi untuk masalah yang terjadi.				
5.	Dalam perusahaan tempat saya bekerja, tingkat rutinitas dalam menyelesaikan masalah perusahaan dengan menggunakan <i>brainstorming</i> , rapat dll tinggi.				
6.	Perusahaan tempat saya bekerja memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi antar karyawan dalam bekerja secara tim.				
<b>Keterlibatan dan Pemberdayaan</b>					
7.	Perusahaan selalu mengikutsertakan karyawannya dalam pengambilan keputusan untuk pemecahan suatu masalah.				
8.	Karyawan didorong untuk memberikan masukan, saran, keluhan dalam pemecahan suatu masalah.				
9.	Perusahaan memberikan ruang kepada karyawannya untuk mengambil keputusan dalam pekerjaannya sesuai dengan tujuan perusahaan.				
<b>Pendidikan dan Pelatihan</b>					
10.	Semua karyawan memperoleh pelatihan dan pendidikan secara teratur.				
11.	Pendidikan dan pelatihan terus dilakukan dalam skala periode tertentu.				
12.	Pendidikan dan pelatihan yang diberikan dapat memotivasi karyawan dalam mengembangkan ide – ide baru				

<b>Perbaikan Sistem Berkesinambungan</b>					
13.	Perusahaan selalu melakukan perbaikan sistem secara periodik.				
14.	Setiap karyawan berusaha mencari jalan lebih baik dalam melakukan pekerjaan.				
15.	Setiap karyawan menganalisis hasil pekerjaan mereka untuk menyelesaikan pekerjaan dengan lebih baik.				
<b>Kinerja Karyawan</b>					
16.	Saya mengutamakan kepentingan pelanggan daripada kepentingan pribadi.				
17.	Saya menjalankan tugas sesuai dengan SOP ( <i>Standar Operating Prosedur</i> ) yang ditetapkan oleh perusahaan.				
18.	Saya dapat melaksanakan pekerjaan dengan tepat waktu.				
19.	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan secara mandiri maupun kelompok.				
20.	Saya mampu menjalin komunikasi yang baik kepada atasan maupun rekan kerja.				

21. Menurut anda, seberapa penting kritik dan saran dari pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia (KSP) Makassar?

---



---



---



---



---



---

22. Dalam mencapai target yang telah ditentukan, tentu anda pernah menghadapi beberapa masalah dan harus diselesaikan secara bersama – sama. Bagaimana cara anda dan rekan kerja anda dalam satu tim memecahkan masalah tersebut?

---



---



---



---



---

23. Apakah perusahaan selalu mendorong karyawannya untuk menceritakan keluhan atau masukan setiap permasalahan yang terjadi di dalam pekerjaan? Jika iya, bagaimana cara perusahaan mengumpulkan keluhan atau masukan tersebut?

---

---

---

---

---

---

24. Apakah semua karyawan mendapatkan pendidikan dan pelatihan. Jika iya, apakah pendidikan dan pelatihan yang anda dapatkan sesuai yang dibutuhkan dalam pekerjaan?

---

---

---

---

---

---

25. Apakah perusahaan selalu menetapkan target perbaikan yang harus dipenuhi oleh karyawan pada standar tertentu?

---

---

---

---

---

---

Terima kasih ☺

### Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian







## Lampiran 4 Surat Keterangan Telah Mengadakan Penelitian



**PT. POS INDONESIA (PERSERO)**  
SENTRAL PENGOLAHAN POS MAKASSAR 90400  
Jl. Perintis Kemerdekaan KM 16 Baddoka Makassar  
Telp.(0411) 511798

---

Nomor : 387/Sppms/Umum/Sdm/6/1221  
Lampiran : -  
Perihal : Surat Keterangan Telah Mengadakan Penelitian

Makassar, 30 Desember 2021

K e p a d a :  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik Universitas Hasanuddin  
di-  
Jl. Perintis Kemerdekaan KM. 10  
Makassar

Dengan ini kami menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Namirah  
No. Pokok : E011 18 1006  
Departemen : Ilmu Administrasi  
Program Studi : Administrasi Publik

Telah mengadakan Penelitian di PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor SPP Makassar tanggal 13 Desember 2021 dengan judul "Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor SPP Makassar)".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sesuai keperluan dimaksud.

Ka. SPP Makassar



**FIRMAN**  
Nippos. 977382631

**Lampiran 5 Tabulasi Data**

No.	X1.1			Jml	X2			Jml	X3			Jml	X4			Jml	X5			Jml
	X1	X1.2	X1.3		X2.1	X2.2	X2.3		X3.1	X3.2	X3.3		X4.1	X4.2	X4.3		X5.1	X5.2	X5.3	
1	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	3	10
2	4	3	4	11	4	3	3	10	4	3	3	10	3	3	3	9	4	4	4	12
3	1	1	2	4	1	1	1	3	4	3	3	10	2	2	2	6	1	1	1	3
4	4	4	4	12	4	3	3	10	4	3	3	10	2	2	2	6	4	3	3	10
5	3	4	4	11	2	2	2	6	3	3	3	9	4	4	4	12	2	3	4	9
6	4	4	3	11	4	3	3	10	4	4	4	12	4	4	4	12	4	2	4	10
7	4	4	3	11	3	3	3	9	3	3	4	10	4	4	4	12	4	4	3	11
8	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	4	11	4	4	4	12	3	3	3	9
9	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	3	10	3	3	4	10	4	4	4	12
10	4	3	4	11	4	4	4	12	4	2	4	10	4	3	4	11	4	4	4	12
11	4	4	3	11	4	3	3	10	4	4	3	11	4	4	4	12	3	3	4	10
12	4	4	4	12	4	3	3	10	4	3	4	11	4	4	3	11	3	4	3	10
13	3	3	4	10	3	4	4	11	3	3	4	10	2	2	2	6	2	3	4	9
14	4	2	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	4	12	3	2	3	8
15	3	4	3	10	4	4	4	12	3	3	3	9	2	2	2	6	3	3	4	10
16	4	3	4	11	4	3	4	11	3	3	4	10	3	3	3	9	4	3	3	10
17	4	3	3	10	4	3	3	10	4	4	3	11	4	3	3	10	3	4	4	11
18	4	3	3	10	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	4	10
19	3	4	3	10	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	4	10
20	3	4	2	9	4	4	4	12	4	3	3	10	3	3	4	10	4	4	4	12

21	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	4	12
22	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	4	12	4	4	4	12
23	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3
24	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
25	4	3	3	10	3	3	3	9	3	4	4	11	3	3	3	9	3	3	3	9
26	3	3	4	10	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
27	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	3	10	4	4	4	12
28	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	4	12	2	2	2	6	3	4	3	10
29	4	3	3	10	4	3	4	11	4	3	3	10	3	4	4	11	3	3	3	9
30	4	3	4	11	4	3	3	10	3	4	3	10	4	3	4	11	4	4	3	11
31	1	1	3	5	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	3	10
32	4	4	4	12	4	3	4	11	4	3	3	10	3	3	3	9	4	4	3	11
33	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	11	3	3	3	9	3	3	3	9
34	4	3	3	10	4	2	2	8	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
35	4	3	3	10	3	4	3	10	4	4	4	12	1	1	1	3	4	3	3	10
36	4	3	3	10	3	4	3	10	3	3	3	9	4	4	4	12	4	3	3	10
37	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	4	11	4	4	4	12
38	3	3	3	9	4	3	4	11	4	4	4	12	4	3	4	11	3	3	3	9
39	3	4	3	10	4	4	4	12	3	3	3	9	4	3	4	11	4	3	3	10
40	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10
41	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	3	9
42	3	3	3	9	3	3	2	8	3	3	3	9	2	2	2	6	4	4	3	11
43	4	4	4	12	4	3	4	11	4	3	4	11	4	3	4	11	4	4	4	12
44	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	3	10	4	4	4	12	3	3	3	9
45	3	3	2	8	3	4	3	10	3	4	3	10	1	1	1	3	4	4	4	12

46	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
47	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	4	10
48	3	4	3	10	4	3	3	10	4	3	4	11	3	3	2	8	3	4	3	10
49	3	4	4	11	3	3	3	9	3	4	3	10	3	4	4	11	4	3	4	11
50	3	4	4	11	3	4	3	10	4	4	4	12	3	3	3	9	4	3	3	10
51	4	3	3	10	3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	3	9	4	4	4	12
52	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	3	10	3	3	3	9	3	4	3	10
53	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	4	10
54	4	4	3	11	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	9
55	3	4	4	11	3	4	3	10	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	4	10

No.	KINERJA KARYAWAN (Y)					Jml
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	
1	4	3	4	4	4	19
2	4	4	4	3	4	19
3	1	1	1	2	1	6
4	4	3	3	3	3	16
5	3	4	4	4	3	18
6	4	4	4	4	4	20
7	3	3	3	3	4	16
8	3	3	3	3	3	15
9	4	3	3	4	4	18
10	4	3	4	4	4	19
11	4	4	4	3	3	18
12	4	4	4	4	4	20
13	3	3	3	3	3	15
14	3	3	3	4	3	16
15	4	3	4	2	4	17
16	4	3	4	3	4	18
17	4	3	4	3	4	18
18	4	4	4	4	4	20
19	3	3	4	3	4	17
20	4	3	4	4	3	18
21	4	4	4	4	4	20
22	4	4	4	4	4	20
23	1	1	1	1	1	5
24	3	3	3	3	3	15
25	3	3	3	3	3	15
26	4	4	4	4	4	20
27	3	4	3	3	4	17
28	4	4	3	3	3	17
29	4	4	3	4	3	18
30	4	3	4	4	4	19
31	4	1	4	4	4	17
32	4	3	4	4	4	19
33	4	4	4	4	4	20
34	4	4	4	4	4	20
35	3	3	3	3	3	15
36	3	4	4	4	4	19
37	3	3	3	3	3	15
38	4	3	3	3	3	16
39	4	4	3	3	3	17

40	3	2	2	3	3	13
41	4	4	4	4	4	20
42	3	3	3	3	3	15
43	4	4	4	4	4	20
44	3	3	3	3	3	15
45	3	3	3	3	4	16
46	4	4	4	4	4	20
47	3	3	3	3	4	16
48	4	4	3	3	3	17
49	3	3	2	3	3	14
50	3	3	3	3	4	16
51	3	3	4	3	3	16
52	4	4	4	4	4	20
53	4	3	2	3	4	16
54	3	3	3	3	3	15
55	3	3	2	3	4	15

## Lampiran 6 Deskriptif Statistik Pernyataan

### Descriptive Statistics

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
Fokus Pada Pelanggan	55	9	3	12	10.16	1.833	3.362
Kerjasama Tim	55	9	3	12	9.89	1.882	3.543
Keterlibatan dan Pemberdayaan	55	9	3	12	10.24	1.490	2.221
Pendidikan dan Pelatihan	55	9	3	12	9.65	2.459	6.045
Perbaikan Sistem Berkesinambungan	55	9	3	12	10.13	1.796	3.224
Kinerja Karyawan	55	15	5	20	16.93	2.974	8.846
Valid N (listwise)	55						

### X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	5.5	5.5	5.5
	Setuju	22	40.0	40.0	45.5
	Sangat Setuju	30	54.5	54.5	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

### X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	5.5	5.5	5.5
	Tidak Setuju	1	1.8	1.8	7.3
	Setuju	25	45.5	45.5	52.7
	Sangat Setuju	26	47.3	47.3	100.0
	Total	55	100.0	100.0	



**X1.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.8	1.8	1.8
	Tidak Setuju	3	5.5	5.5	7.3
	Setuju	25	45.5	45.5	52.7
	Sangat Setuju	26	47.3	47.3	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

**X2.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	3.6	3.6	3.6
	Tidak Setuju	1	1.8	1.8	5.5
	Setuju	24	43.6	43.6	49.1
	Sangat Setuju	28	50.9	50.9	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

**X2.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	3.6	3.6	3.6
	Tidak Setuju	2	3.6	3.6	7.3
	Setuju	31	56.4	56.4	63.6
	Sangat Setuju	20	36.4	36.4	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

**X2.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	3.6	3.6	3.6
	Tidak Setuju	3	5.5	5.5	9.1
	Setuju	31	56.4	56.4	65.5
	Sangat Setuju	19	34.5	34.5	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

**X3.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.8	1.8	1.8
	Setuju	24	43.6	43.6	45.5
	Sangat Setuju	30	54.5	54.5	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

**X3.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.8	1.8	1.8
	Tidak Setuju	1	1.8	1.8	3.6
	Setuju	32	58.2	58.2	61.8
	Sangat Setuju	21	38.2	38.2	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

**X3.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.8	1.8	1.8
	Setuju	30	54.5	54.5	56.4
	Sangat Setuju	24	43.6	43.6	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

**X4.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	5.5	5.5	5.5
	Tidak Setuju	6	10.9	10.9	16.4
	Setuju	22	40.0	40.0	56.4
	Sangat Setuju	24	43.6	43.6	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

**X4.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	5.5	5.5	5.5
	Tidak Setuju	6	10.9	10.9	16.4
	Setuju	26	47.3	47.3	63.6
	Sangat Setuju	20	36.4	36.4	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

**X4.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	5.5	5.5	5.5
	Tidak Setuju	7	12.7	12.7	18.2
	Setuju	16	29.1	29.1	47.3
	Sangat Setuju	29	52.7	52.7	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

**X5.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	3.6	3.6	3.6
	Tidak Setuju	2	3.6	3.6	7.3
	Setuju	25	45.5	45.5	52.7
	Sangat Setuju	26	47.3	47.3	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

**X5.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	3.6	3.6	3.6
	Tidak Setuju	2	3.6	3.6	7.3
	Setuju	26	47.3	47.3	54.5
	Sangat Setuju	25	45.5	45.5	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

**X5.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	3.6	3.6	3.6
	Setuju	26	47.3	47.3	50.9
	Sangat Setuju	27	49.1	49.1	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

**Y1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	3.6	3.6	3.6
	Setuju	22	40.0	40.0	43.6
	Sangat Setuju	31	56.4	56.4	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

**Y2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	5.5	5.5	5.5
	Tidak Setuju	1	1.8	1.8	7.3
	Setuju	30	54.5	54.5	61.8
	Sangat Setuju	21	38.2	38.2	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

**Y3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	3.6	3.6	3.6
	Tidak Setuju	4	7.3	7.3	10.9
	Setuju	22	40.0	40.0	50.9
	Sangat Setuju	27	49.1	49.1	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

**Y4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	1.8	1.8	1.8
	Tidak Setuju	2	3.6	3.6	5.5
	Setuju	29	52.7	52.7	58.2
	Sangat Setuju	23	41.8	41.8	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

**Y5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	3.6	3.6	3.6
	Setuju	22	40.0	40.0	43.6
	Sangat Setuju	31	56.4	56.4	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

## Lampiran 7 Hasil Uji Validitas

### Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	Fokus Pada Pelanggan
X1.1	Pearson Correlation	1	.585**	.457**	.834**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	55	55	55	55
X1.2	Pearson Correlation	.585**	1	.518**	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	55	55	55	55
X1.3	Pearson Correlation	.457**	.518**	1	.781**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	55	55	55	55
Fokus Pada Pelanggan	Pearson Correlation	.834**	.859**	.781**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	55	55	55	55

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	Kerjasama Tim
X2.1	Pearson Correlation	1	.526**	.730**	.850**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	55	55	55	55
X2.2	Pearson Correlation	.526**	1	.778**	.865**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	55	55	55	55
X2.3	Pearson Correlation	.730**	.778**	1	.944**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	55	55	55	55
Kerjasama Tim	Pearson Correlation	.850**	.865**	.944**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	55	55	55	55

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	Keterlibatan dan Pemberdayaan
X3.1	Pearson Correlation	1	.494**	.503**	.809**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	55	55	55	55
X3.2	Pearson Correlation	.494**	1	.550**	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	55	55	55	55
X3.3	Pearson Correlation	.503**	.550**	1	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	55	55	55	55
Keterlibatan dan Pemberdayaan	Pearson Correlation	.809**	.830**	.829**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	55	55	55	55

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	Pendidikan dan Pelatihan
X4.1	Pearson Correlation	1	.873**	.884**	.963**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	55	55	55	55
X4.2	Pearson Correlation	.873**	1	.843**	.946**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	55	55	55	55
X4.3	Pearson Correlation	.884**	.843**	1	.954**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	55	55	55	55
Pendidikan dan Pelatihan	Pearson Correlation	.963**	.946**	.954**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	55	55	55	55

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	Perbaikan Sistem Berkesinambungan
X5.1	Pearson Correlation	1	.633**	.505**	.855**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	55	55	55	55
X5.2	Pearson Correlation	.633**	1	.523**	.861**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	55	55	55	55
X5.3	Pearson Correlation	.505**	.523**	1	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	55	55	55	55
Perbaikan Sistem Berkesinambungan	Pearson Correlation	.855**	.861**	.798**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	55	55	55	55

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



### Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Kinerja Karyawan
Y1	Pearson Correlation	1	.612**	.715**	.652**	.689**	.874**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	55	55	55	55	55	55
Y2	Pearson Correlation	.612**	1	.578**	.542**	.505**	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	55	55	55	55	55	55
Y3	Pearson Correlation	.715**	.578**	1	.683**	.681**	.879**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	55	55	55	55	55	55
Y4	Pearson Correlation	.652**	.542**	.683**	1	.610**	.825**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	55	55	55	55	55	55
Y5	Pearson Correlation	.689**	.505**	.681**	.610**	1	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	55	55	55	55	55	55
Kinerja Karyawan	Pearson Correlation	.874**	.780**	.879**	.825**	.829**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	55	55	55	55	55	55

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas

### Fokus Pada Pelanggan

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.765	3

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	6.73	1.609	.603	.679
X1.2	6.82	1.522	.648	.625
X1.3	6.78	1.877	.548	.738

### Kerjasama Tim

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.863	3

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	6.47	1.772	.667	.875
X2.2	6.64	1.754	.701	.844
X2.3	6.67	1.521	.863	.689

## Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.761	3

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	6.73	1.128	.566	.709
X3.2	6.91	1.084	.601	.670
X3.3	6.84	1.102	.609	.661

## Pendidikan dan Pelatihan

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.951	3

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	6.44	2.732	.915	.913
X4.2	6.51	2.884	.884	.938
X4.3	6.36	2.643	.892	.932

## Perbaikan Sistem Berkesinambungan

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.789	3

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X5.1	6.76	1.517	.654	.686
X5.2	6.78	1.507	.668	.670
X5.3	6.71	1.729	.569	.775

## Kinerja Karyawan

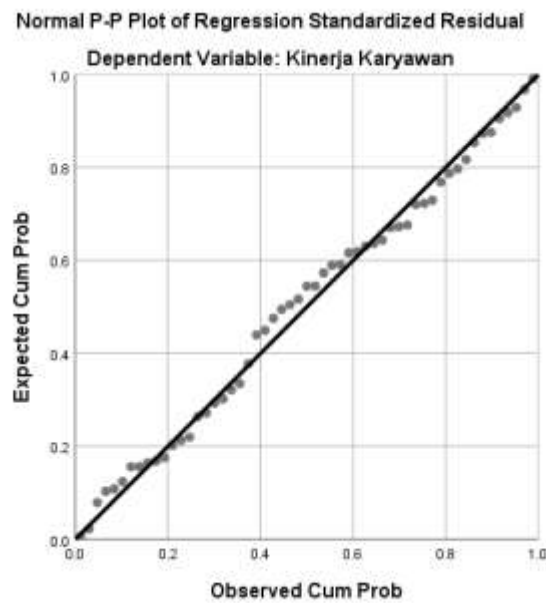
### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.892	5

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	13.44	5.732	.798	.855
Y2	13.67	5.928	.644	.890
Y3	13.58	5.396	.791	.856
Y4	13.58	6.100	.732	.870
Y5	13.44	5.917	.730	.870

## Lampiran 9 Hasil Uji Normalitas

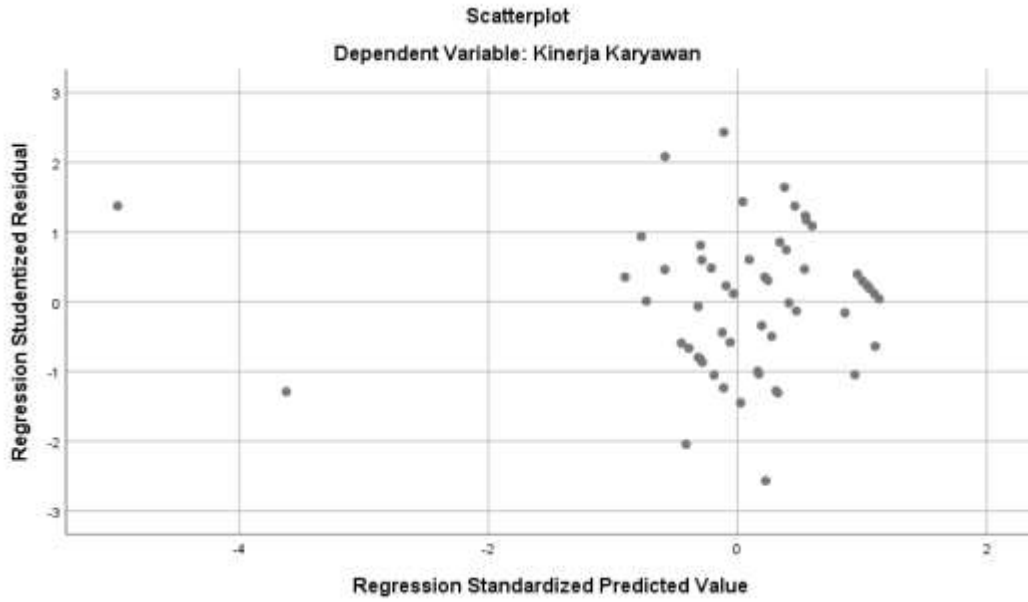


### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		55
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.34498244
Most Extreme Differences	Absolute	.058
	Positive	.046
	Negative	-.058
Test Statistic		.058
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 10 Hasil Uji Heterokedastisitas



Correlations									
			Fokus Pada Pelanggan	Kerjasama Tim	Keterlibatan dan Pemberdayaan	Pendidikan dan Pelatihan	Perbaikan Sistem Berkesinambungan	Unstandardized Residual	
Spearman's rho	Fokus Pada Pelanggan	Correlation Coefficient	1.000	.404**	.312*	.136	.266*	.046	
		Sig. (2-tailed)	.	.002	.021	.323	.050	.739	
		N	55	55	55	55	55	55	
	Kerjasama Tim	Correlation Coefficient	.404**	1.000	.418**	.054	.269*	.085	
		Sig. (2-tailed)	.002	.	.001	.693	.047	.539	
		N	55	55	55	55	55	55	
	Keterlibatan dan Pemberdayaan	Correlation Coefficient	.312*	.418**	1.000	.147	.122	.074	
		Sig. (2-tailed)	.021	.001	.	.284	.373	.589	
		N	55	55	55	55	55	55	
	Pendidikan dan Pelatihan	Correlation Coefficient	.136	.054	.147	1.000	.075	.023	
		Sig. (2-tailed)	.323	.693	.284	.	.587	.870	
		N	55	55	55	55	55	55	
	Perbaikan Sistem Berkesinambungan	Correlation Coefficient	.266*	.269*	.122	.075	1.000	.009	
		Sig. (2-tailed)	.050	.047	.373	.587	.	.946	
		N	55	55	55	55	55	55	
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	.046	.085	.074	.023	.009	1.000	
		Sig. (2-tailed)	.739	.539	.589	.870	.946	.	
		N	55	55	55	55	55	55	
	**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								
	*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).								

## Lampiran 11 Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.906	1.500			
	Fokus Pada Pelanggan	.469	.146	.289	.516	1.937
	Kerjasama Tim	.437	.151	.276	.455	2.196
	Keterlibatan dan Pemberdayaan	.336	.157	.168	.675	1.482
	Pendidikan dan Pelatihan	.257	.085	.213	.852	1.174
	Perbaikan Sistem Berkesinambungan	.378	.152	.228	.498	2.007

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

## Lampran 12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model		Coefficients <sup>a</sup>		
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	-1.906	1.500	
	Fokus Pada Pelanggan	.469	.146	.289
	Kerjasama Tim	.437	.151	.276
	Keterlibatan dan Pemberdayaan	.336	.157	.168
	Pendidikan dan Pelatihan	.257	.085	.213
	Perbaikan Sistem Berkesinambungan	.378	.152	.228

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan



### Lampiran 13 Hasil Uji Simultan

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	380.024	5	76.005	38.125	.000 <sup>b</sup>
	Residual	97.685	49	1.994		
	Total	477.709	54			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

b. Predictors: (Constant), Perbaikan Sistem Berkesinambungan, Pendidikan dan Pelatihan, Keterlibatan dan Pemberdayaan, Fokus Pada Pelanggan, Kerjasama Tim

### Lampiran 14 Hasil Uji Parsial

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	-1.906	1.500		-1.271	.210
	Fokus Pada Pelanggan	.469	.146	.289	3.216	.002
	Kerjasama Tim	.437	.151	.276	2.886	.006
	Keterlibatan dan Pemberdayaan	.336	.157	.168	2.141	.037
	Pendidikan dan Pelatihan	.257	.085	.213	3.038	.004
	Perbaikan Sistem Berkesinambungan	.378	.152	.228	2.490	.016

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

## Lampiran 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.892 <sup>a</sup>	.796	.775	1.412

a. Predictors: (Constant), Perbaikan Sistem Berkesinambungan, Pendidikan dan Pelatihan, Keterlibatan dan Pemberdayaan, Fokus Pada Pelanggan, Kerjasama Tim

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan