

LAMPIRAN 1

KUISIONER



STIE PERBANAS SURABAYA

Jl. Nginden Semolo 34 – 36 Surabaya 60118, Indonesia

Telp. 031-5912611, 5912612, 5947151, 5947152, Faksimili 031-5935937

e-mail : humas@perbanas.ac.id , website : <http://www.perbanas.ac.id>

Responden Yth,

Berkaitan dengan penyelesaian tugas akhir penulis di STIE Perbanas Surabaya, yang berjudul : “Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan Asuransi di Surabaya”, dengan ini saya memohon kesediaan anda untuk mengisi kuisisioner ini dengan penuh kesungguhan dalam memberikan jawaban yang akan bermanfaat dan membantu keberhasilan penelitian ini. Atas kesediaan dan bantuan anda, saya ucapkan terima kasih.

Salam Hormat,

Nikmatul Latifah

Petunjuk : beri tanda checklist (√) pada pilihan jawaban dibawah ini yang sesuai dengan pertanyaan dan keadaan anda.

DATA RESPONDEN

1. No Responden : (Diisi Peneliti)
2. Nama responden :
3. Jenis kelamin :
 Pria Wanita
4. Usia anda saat ini :
 25 - 30 tahun 31 – 40 tahun 40 tahun keatas
5. Pendidikan terakhir anda :
 SMA/Sederajat Diploma / S1 Lainnya (S2 keatas)
6. Bagian / Departemen :

BAGIAN 1 – TOTAL QUALITY MANAGEMENT

Petunjuk : Berikan tanda checklist (√) pada salah satu pilihan jawaban berdasarkan pengalaman anda sesuai dengan kenyataan untuk mengukur penerapan *Total Quality Managemnt*.

Keterangan:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

RR : Ragu-ragu

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

Isilah kuesioner dibawah ini sesuai dengan tempat anda bekerja.

KEPUASAN PELANGGAN

No.	Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
1	Pelanggan merupakan prioritas utama bagi perusahaan					
2	Kepuasan pelanggan dapat ditandai dengan adanya pembelian ulang					
3	Di dalam perusahaan ada interaksi antara pelanggan dan karyawan					
4	Pelanggan dilibatkan secara langsung dalam proses pengembangan produk					
5	Perusahaan memiliki komitmen yang tinggi terhadap kepuasan pelanggan					

PEMBERDAYAAN KARYAWAN

No.	Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
1	Penghargaan dan pengakuan perlu diberikan kepada karyawan sebagai tanda kontribusi mereka kepada perusahaan					
2	Pelatihan kerja diperlukan oleh karyawan dalam rangka pelibatan dan pemberdayaan karyawan					
3	Manajer harus bersikap sabar dan memberikan karyawan waktu untuk belajar dalam rangka pemberdayaan dan pelibatan karyawan					
4	Pemberdayaan karyawan berarti memberikan kesempatan karyawan untuk merencanakan, mengendalikan dan membuat keputusan atas pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya					

PERBAIKAN BERKESINAMBUNGAN

No.	Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
1	Perlu adanya evaluasi ulang dalam rangka perbaikan berkesinambungan.					
2	Perlu adanya standarisasi dalam rangka perbaikan berkesinambungan					
3	Keberadaan dewan kualitas sangat diperlukan dalam rangka perbaikan berkesinambungan					
4	Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan merupakan langkah awal bagi perbaikan berkesinambungan					
5	Penentuan masalah dan pemecahan masalah merupakan salah satu upaya pelaksanaan perbaikan berkesinambungan					
6	Komunikasi merupakan aspek yang sangat penting dalam perbaikan berkesinambungan					

LINGKUNGAN PERUSAHAAN

No.	Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
1	Lingkungan perusahaan yang mendukung akan lebih memotivasi karyawan untuk meningkatkan prestasinya					
2	Dalam menciptakan produk yang berkualitas dibutuhkan lingkungan perusahaan yang menyenangkan, aman dan sehat					
3	Perusahaan diharapkan dapat menciptakan lingkungan yang dapat menimbulkan kepuasan dalam bekerja					
4	Selain lingkungan internal diharapkan lingkungan eksternal seperti masyarakat, pemasok, pemerintah dan lain-lain berpengaruh dalam menciptakan produk yang berkualitas.					

DUKUNGAN MANAJEMEN

No.	Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
1	Sebagai bentuk dukungan dari manajemen, komunikasi dan umpan balik oleh manajer perlu diberikan kepada karyawan					
2	Dukungan manajemen merupakan salah satu faktor terpenting dalam rangka penciptaan produk yang berkualitas					
3	Dukungan manajemen merupakan suatu bentuk perhatian dari manajer kepada karyawan					
4	Dukungan manajemen merupakan salah satu strategi perusahaan untuk memajukan perusahaan					
5	Memberikan kesempatan karyawan untuk merencanakan, mengendalikan dan membuat keputusan atas pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya merupakan salah satu bentuk dukungan manajemen pada karyawan					

BAGIAN 2 – KINERJA KARYAWAN

Petunjuk : Berikan tanda checklist (√) pada salah satu pilihan jawaban berdasarkan pengalaman anda sesuai dengan kenyataan untuk menilai Kinerja Karyawan.

Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

RR : Ragu-ragu

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

Isilah kuesioner dibawah ini sesuai dengan tempat anda bekerja.

No.	Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
1	Kualitas kerja karyawan baik dapat dilihat dari output yang dihasilkan baik pula					
2	Kuantitas kerja karyawan sangat tinggi dapat dilihat dari hasil pencapaian target					
3	Pengetahuan karyawan akan pekerjaan sangat baik dapat dilihat dari hasil kerjanya					
4	Karyawan memilih daya tahan fisik dan daya berpikir yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaannya					
5	Dalam melaksanakan pekerjaannya karyawan menjalin kerjasama yang baik antar bagian didalam perusahaan					
6	Karyawan mempunyai kemampuan beradaptasi yang baik terhadap rekan sekerja dan pekerjaannya					
7	Karyawan mampu memberikan pelayanan yang baik terhadap jaringan kerja antar bagian yang ada didalam perusahaan					
8	Karyawan bekerja dengan fleksibel dengan cara mampu menghadapi perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungan perusahaan					
9	Karyawan yang baik dalam memelihara aset perusahaan dapat dilihat dari cara karyawan menggunakan peralatan dengan baik					
10	Karyawan selalu menjaga keamanan aset perusahaan dengan cara menyimpan peralatan sehingga terhindar dari kerusakan					

Terima Kasih
Atas Partisipasi dan Kerjasama Anda 😊

LAMPIRAN 2

IDENTITAS RESPONDEN

No Responden	Nama Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Bagian/Departemen
1	Rerry Sukmawati	2	3	1	1
2	A. Sekarwani	2	4	1	1
3	Soemadi	1	4	1	1
4	Magdalena Sekar Sari	2	3	2	2
5	Titing Rustini	2	4	2	2
6	Alda Zania Krismala	2	1	1	3
7	Arum Khoirul Ratnasari	2	1	1	3
8	Kurnia Priandarnita	2	1	1	3
9	Nadila Octavia	2	1	1	3
10	Diana Intan Purnamasari	2	1	1	4
11	Djoko Susilo	1	3	1	5
12	Bekti Suapto	1	2	1	5
13	Agus P	1	4	1	5
14	Erfin Y.S	1	2	1	6
15	Ni'matus	2	3	2	7
16	Anis	2	3	2	4
17	Nhila	2	2	2	7
18	Tya	2	2	1	1
19	Rudi Setiyanto	1	3	1	5
20	Diah Nur Aini	2	2	1	4
21	Nia	2	2	1	4
22	Dian	2	3	1	7
23	Endah	2	4	2	3
24	Windy Oktafia Sari	2	2	2	8
25	Reni Kurniasari	2	3	2	3
26	Amy Dshinta	2	2	2	7
27	Diemas Karunia M	1	2	2	9
28	Indrastiningsih	2	4	1	3
29	Ira	2	3	2	7
30	Laksono Hadi	1	4	2	8
31	Erna Triomega	2	2	2	3

IDENTITAS RESPONDEN

No Responden	Nama Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Bagian/ Departemen
32	Dedy Imam	1	3	2	3
33	Slamet Sugianto	1	4	1	3
34	Yuli Nufitasari	2	2	2	3
35	Abdi Somad	1	3	2	2
36	Heny Warsi Natalia	2	3	2	2

Keterangan:

Jenis Kelamin : Pria = 1
Wanita = 2

Usia : < 25 tahun = 1
25 – 30 tahun = 2
30 – 40 tahun = 3
> 40 tahun = 4

Pendidikan terakhir : SMA / Sederajat = 1
Diploma / S1 = 2
Lainnya (S2 keatas) = 3

Bagian / Departemen : Customer Service = 1
Agency Departemen = 2
Marketing = 3
Sekertaris = 4
Security = 5
General Service = 6
Administrasi = 7
Devisi Bisnis = 8
Devisi Operasional = 9

HASIL PENGUMPULAN KUISIONER

No.	Nama Perusahaan	Alamat	Penyebaran	Keterangan	
				Kembali	Tidak Kembali
1	PT. AXA Financial Indonesia	AXA Centre Surabaya Jl. Polisi Istimewa No. 32-38, Darmo Surabaya	10	10	-
2	PT Equity Life Indonesia	Jl. RA Kartini No. 49, Tegalsari Surabaya	10	10	-
3	PT. Asuransi Jiwa Bringin Jiwa Sejahtera	Jl. Dr Soetomo 49, Tegalsari Surabaya	10	8	2
4	Asuransi Allianz Life Indonesia	Gedung Graha Pacific, Lantai dasar Jl. Basuki Rahmat No. 87-91 Surabaya	10	8	2

DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN

Statistics

		Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	Bagian/ Departemen
N	Valid	36	36	36	36
	Missing	0	0	0	0
Mean		1.69	2.64	1.47	4.08
Std. Error of Mean		.078	.165	.084	.370
Median		2.00	3.00	1.00	3.00
Mode		2	3	1	3
Minimum		1	1	1	1
Maximum		2	4	2	9
Sum		61	95	53	147

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	11	30.6	30.6	30.6
	Wanita	25	69.4	69.4	100.0
Total		36	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 25 tahun	5	13.9	13.9	13.9
	25 - 30 tahun	11	30.6	30.6	44.4
	31 -40 tahun	12	33.3	33.3	77.8
	> 40 tahun	8	22.2	22.2	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

DATA KARAKTERISTIK RESPONDEN

Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMA / Sederajat	19	52.8	52.8	52.8
Diploma / S1	17	47.2	47.2	100.0
Total	36	100.0	100.0	

Bagian/ Departemen

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Customer Service	4	11.1	11.1	11.1
Agency Departemen	4	11.1	11.1	22.2
Marketing	11	30.6	30.6	52.8
Sekretaris	4	11.1	11.1	63.9
Security	4	11.1	11.1	75.0
General Service	1	2.8	2.8	77.8
Administrasi	5	13.9	13.9	91.7
Devisi Bisnis	2	5.6	5.6	97.2
Devisi Operasional	1	2.8	2.8	100.0
Total	36	100.0	100.0	

LAMPIRAN 3

TABULASI DATA JAWABAN RESPONDEN TQM

Kepuasan Pelanggan (X₁)

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total X1	Rata-rata X1
1	5	5	4	3	5	22	4.40
2	5	5	5	3	5	23	4.60
3	5	4	5	3	5	22	4.40
4	5	5	5	3	5	23	4.60
5	5	4	4	3	5	21	4.20
6	4	4	4	4	4	20	4.00
7	4	3	4	3	4	18	3.60
8	5	4	4	3	5	21	4.20
9	5	3	4	3	4	19	3.80
10	4	4	4	4	4	20	4.00
11	4	3	3	2	4	16	3.20
12	4	4	4	4	4	20	4.00
13	5	4	4	4	5	22	4.40
14	4	4	4	4	4	20	4.00
15	4	4	4	4	4	20	4.00
16	3	4	4	2	4	17	3.40
17	5	5	4	3	5	22	4.40
18	5	4	4	4	5	22	4.40
19	5	4	4	4	5	22	4.40
20	4	3	4	3	4	18	3.60
21	5	5	5	5	5	25	5.00
22	5	4	4	4	5	22	4.40
23	5	5	5	4	5	24	4.80
24	4	3	2	2	4	15	3.00
25	4	4	1	2	4	15	3.00
26	5	4	4	4	5	22	4.40
27	5	5	5	4	5	24	4.80
28	5	4	4	3	5	21	4.20
29	5	4	4	4	5	22	4.40
30	4	3	4	3	5	19	3.80

Kepuasan Pelanggan (X₁)

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total X1	Rata-rata X1
31	5	5	5	4	5	24	4.80
32	5	5	5	5	5	25	5.00
33	4	5	4	3	5	21	4.20
34	5	4	4	5	5	23	4.60
35	5	5	5	4	5	24	4.80
36	5	5	5	5	5	25	5.00

Pemberdayaan Karyawan (X₂)

No.	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	Total X2	Rata-rata X2
1	5	5	4	4	18	4.50
2	5	5	4	4	18	4.50
3	5	5	4	4	18	4.50
4	5	4	4	5	18	4.50
5	4	5	4	4	17	4.25
6	4	4	5	4	17	4.25
7	4	5	4	4	17	4.25
8	4	4	4	4	16	4.00
9	4	4	5	5	18	4.50
10	4	4	4	4	16	4.00
11	3	2	3	3	11	2.75
12	4	4	4	4	16	4.00
13	5	4	3	4	16	4.00
14	4	4	4	4	16	4.00
15	4	4	4	3	15	3.75
16	4	4	4	4	16	4.00
17	5	5	4	4	18	4.50
18	4	5	4	4	17	4.25
19	4	4	5	4	17	4.25
20	4	4	4	4	16	4.00
21	5	5	5	5	20	5.00
22	5	4	4	4	17	4.25
23	5	5	4	4	18	4.50
24	3	4	1	3	11	2.75
25	2	3	4	3	12	3.00
26	5	5	5	5	20	5.00
27	4	4	4	4	16	4.00
28	5	4	4	4	17	4.25
29	5	5	5	5	20	5.00
30	4	4	4	4	16	4.00
31	5	5	4	5	19	4.75
32	5	5	5	5	20	5.00
33	5	4	3	4	16	4.00
34	5	5	5	5	20	5.00
35	5	5	5	5	20	5.00
36	5	5	5	5	20	5.00

Lingkungan Perusahaan (X4)

No.	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	Total X4	Rata-rata X4
1	5	4	4	4	17	4.25
2	4	5	5	4	18	4.50
3	5	5	4	4	18	4.50
4	4	3	4	4	15	3.75
5	4	4	5	5	18	4.50
6	4	5	5	4	18	4.50
7	4	4	4	4	16	4.00
8	4	4	4	3	15	3.75
9	4	5	4	4	17	4.25
10	4	4	4	4	16	4.00
11	3	3	3	2	11	2.75
12	5	5	4	4	18	4.50
13	4	5	5	4	18	4.50
14	5	4	4	5	18	4.50
15	4	4	3	3	14	3.50
16	4	4	4	4	16	4.00
17	5	5	5	4	19	4.75
18	4	4	5	5	18	4.50
19	5	4	4	4	17	4.25
20	4	4	4	4	16	4.00
21	4	4	4	4	16	4.00
22	3	3	4	4	14	3.50
23	4	4	5	5	18	4.50
24	4	3	4	3	14	3.50
25	4	4	3	3	14	3.50
26	5	5	5	5	20	5.00
27	4	4	4	4	16	4.00
28	5	4	4	4	17	4.25
29	5	4	5	4	18	4.50
30	5	4	5	4	18	4.50
31	5	5	5	5	20	5.00
32	5	5	5	5	20	5.00
33	4	4	3	4	15	3.75
34	5	5	5	4	19	4.75
35	5	5	5	4	19	4.75
36	5	5	5	5	20	5.00

Dukungan Manajemen (X5)

No.	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	Total X5	Rata-rata X5
1	4	4	3	4	4	19	3.80
2	4	5	4	4	3	20	4.00
3	4	5	5	5	5	24	4.80
4	4	3	4	4	4	19	3.80
5	4	5	4	5	5	23	4.60
6	4	4	4	4	4	20	4.00
7	4	5	4	4	4	21	4.20
8	4	4	5	5	5	23	4.60
9	4	4	5	4	5	22	4.40
10	4	4	4	4	4	20	4.00
11	1	3	3	3	4	14	2.80
12	4	4	5	4	5	22	4.40
13	5	4	4	4	4	21	4.20
14	4	5	4	5	4	22	4.40
15	4	4	3	3	4	18	3.60
16	4	4	4	4	4	20	4.00
17	4	5	5	5	5	24	4.80
18	4	4	5	5	5	23	4.60
19	4	4	4	4	5	21	4.20
20	4	4	4	4	4	20	4.00
21	4	4	4	4	4	20	4.00
22	5	4	4	4	5	22	4.40
23	4	4	4	4	4	20	4.00
24	3	2	3	2	1	11	2.20
25	3	4	3	1	1	12	2.40
26	4	5	5	5	5	24	4.80
27	4	4	4	4	4	20	4.00
28	4	4	4	4	4	20	4.00
29	4	4	5	4	4	21	4.20
30	4	4	4	4	4	20	4.00
31	5	4	5	5	5	24	4.80
32	5	5	5	5	5	25	5.00
33	5	5	4	4	4	22	4.40
34	4	4	4	5	5	22	4.40
35	5	5	5	5	5	25	5.00
36	5	5	5	5	5	25	5.00

KINERJA KARYAWAN

No.	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Total Y	Rata-rata Y
1	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	41	4.10
2	4	5	5	4	5	5	5	4	5	2	44	4.40
3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	44	4.40
4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	46	4.60
5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	42	4.20
6	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41	4.10
7	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	39	3.90
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
9	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	41	4.10
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
11	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	28	2.80
12	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	44	4.40
13	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	42	4.20
14	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	45	4.50
15	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	38	3.80
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41	4.10
18	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	42	4.20
19	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	43	4.30
20	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39	3.90
21	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	42	4.20
22	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	37	3.70
23	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4.10
24	4	1	1	2	3	2	1	3	4	3	24	2.40
25	4	3	3	1	1	3	3	1	4	3	26	2.60
26	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43	4.30
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4.00
29	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	42	4.20
30	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41	4.10

LAMPIRAN 4

DATA FREQUENSY JAWABAN RESPONDEN TQM

Kepuasan Pelanggan (X₁)

Statistics

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5
N	Valid	36	36	36	36	36
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.61	4.17	4.11	3.53	4.67
Std. Error of Mean		.092	.116	.137	.141	.080
Median		5.00	4.00	4.00	4.00	5.00
Mode		5	4	4	4	5
Minimum		3	3	1	2	4
Maximum		5	5	5	5	5
Sum		166	150	148	127	168

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	1	2.8	2.8	2.8
	4	12	33.3	33.3	36.1
	5	23	63.9	63.9	100.0
Total		36	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	6	16.7	16.7	16.7
	4	18	50.0	50.0	66.7
	5	12	33.3	33.3	100.0
Total		36	100.0	100.0	

Kepuasan Pelanggan (X₁)**X1.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	2.8	2.8	2.8
2	1	2.8	2.8	5.6
3	1	2.8	2.8	8.3
4	23	63.9	63.9	72.2
5	10	27.8	27.8	100.0
Total	36	100.0	100.0	

X1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	11.1	11.1	11.1
3	13	36.1	36.1	47.2
4	15	41.7	41.7	88.9
5	4	11.1	11.1	100.0
Total	36	100.0	100.0	

X1.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	12	33.3	33.3	33.3
5	24	66.7	66.7	100.0
Total	36	100.0	100.0	

Pemberdayaan Karyawan (X₂)

Statistics

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4
N	Valid	36	36	36	36
	Missing	0	0	0	0
Mean		4.39	4.36	4.11	4.17
Std. Error of Mean		.121	.114	.131	.102
Median		4.50	4.00	4.00	4.00
Mode		5	4	4	4
Minimum		2	2	1	3
Maximum		5	5	5	5
Sum		158	157	148	150

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2.8	2.8	2.8
	3	2	5.6	5.6	8.3
	4	15	41.7	41.7	50.0
	5	18	50.0	50.0	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2.8	2.8	2.8
	3	1	2.8	2.8	5.6
	4	18	50.0	50.0	55.6
	5	16	44.4	44.4	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

Pemberdayaan Karyawan (X₂)

X2.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	2.8	2.8	2.8
3	3	8.3	8.3	11.1
4	22	61.1	61.1	72.2
5	10	27.8	27.8	100.0
Total	36	100.0	100.0	

X2.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	4	11.1	11.1	11.1
4	22	61.1	61.1	72.2
5	10	27.8	27.8	100.0
Total	36	100.0	100.0	

Perbaikan Berkesinambungan (X₃)

Statistics

		X3.1	X3.2	X3.3	X.3.4	X3.5	X3.6
N	Valid	36	36	36	36	36	36
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4.14	4.06	3.97	4.03	4.11	4.42
Std. Error of Mean		.090	.132	.129	.123	.118	.092
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Mode		4	4	4	4	4	4
Minimum		3	1	1	2	2	3
Maximum		5	5	5	5	5	5
Sum		149	146	143	145	148	159

X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	3	8.3	8.3	8.3
	4	25	69.4	69.4	77.8
	5	8	22.2	22.2	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	2.8	2.8	2.8
	3	4	11.1	11.1	13.9
	4	22	61.1	61.1	75.0
	5	9	25.0	25.0	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

Perbaikan Berkesinambungan (X₃)

X3.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	2.8	2.8	2.8
2	1	2.8	2.8	5.6
3	2	5.6	5.6	11.1
4	26	72.2	72.2	83.3
5	6	16.7	16.7	100.0
Total	36	100.0	100.0	

X3.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	5.6	5.6	5.6
3	3	8.3	8.3	13.9
4	23	63.9	63.9	77.8
5	8	22.2	22.2	100.0
Total	36	100.0	100.0	

X3.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	5.6	5.6	5.6
3	1	2.8	2.8	8.3
4	24	66.7	66.7	75.0
5	9	25.0	25.0	100.0
Total	36	100.0	100.0	

X3.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	1	2.8	2.8	2.8
4	19	52.8	52.8	55.6
5	16	44.4	44.4	100.0
Total	36	100.0	100.0	

Lingkungan Perusahaan (X₄)

Statistics

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4
N	Valid	36	36	36	36
	Missing	0	0	0	0
Mean		4.36	4.25	4.31	4.06
Std. Error of Mean		.099	.108	.111	.112
Median		4.00	4.00	4.00	4.00
Mode		4	4	4	4
Minimum		3	3	3	2
Maximum		5	5	5	5
Sum		157	153	155	146

X4.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	5.6	5.6	5.6
	4	19	52.8	52.8	58.3
	5	15	41.7	41.7	100.0
Total		36	100.0	100.0	

X4.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	11.1	11.1	11.1
	4	19	52.8	52.8	63.9
	5	13	36.1	36.1	100.0
Total		36	100.0	100.0	

X4.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	11.1	11.1	11.1
	4	17	47.2	47.2	58.3
	5	15	41.7	41.7	100.0
Total		36	100.0	100.0	

Lingkungan Perusahaan (X₄)

X4.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	2.8	2.8	2.8
3	4	11.1	11.1	13.9
4	23	63.9	63.9	77.8
5	8	22.2	22.2	100.0
Total	36	100.0	100.0	

Dukungan Manajemen (X₅)

Statistics

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5
N	Valid	36	36	36	36	36
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.06	4.19	4.19	4.14	4.22
Std. Error of Mean		.119	.111	.111	.144	.160
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Mode		4	4	4	4	4
Minimum		1	2	3	1	1
Maximum		5	5	5	5	5
Sum		146	151	151	149	152

X5.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	2.8	2.8	2.8
	3	2	5.6	5.6	8.3
	4	26	72.2	72.2	80.6
	5	7	19.4	19.4	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

X5.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	2.8	2.8	2.8
	3	2	5.6	5.6	8.3
	4	22	61.1	61.1	69.4
	5	11	30.6	30.6	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

Dukungan Manajemen (X₅)

X5.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	5	13.9	13.9	13.9
4	19	52.8	52.8	66.7
5	12	33.3	33.3	100.0
Total	36	100.0	100.0	

X5.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	2.8	2.8	2.8
2	1	2.8	2.8	5.6
3	2	5.6	5.6	11.1
4	20	55.6	55.6	66.7
5	12	33.3	33.3	100.0
Total	36	100.0	100.0	

X5.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	5.6	5.6	5.6
3	1	2.8	2.8	8.3
4	18	50.0	50.0	58.3
5	15	41.7	41.7	100.0
Total	36	100.0	100.0	

KINERJA KARYAWAN

Statistics

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10
N Valid	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4.22	4.08	4.17	3.97	4.19	4.11	4.11	4.08	4.11	4.22
Std. Error of Mean	.090	.140	.129	.146	.131	.104	.125	.140	.104	.127
Median	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Mode	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Minimum	3	1	1	1	1	2	1	1	2	2
Maximum	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Sum	152	147	150	143	151	148	148	147	148	152

Y1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	2	5.6	5.6	5.6
4	24	66.7	66.7	72.2
5	10	27.8	27.8	100.0
Total	36	100.0	100.0	

Y2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	2.8	2.8	2.8
3	5	13.9	13.9	16.7
4	19	52.8	52.8	69.4
5	11	30.6	30.6	100.0
Total	36	100.0	100.0	

KINERJA KARYAWAN

Y3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	2.8	2.8	2.8
3	2	5.6	5.6	8.3
4	22	61.1	61.1	69.4
5	11	30.6	30.6	100.0
Total	36	100.0	100.0	

Y4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	2.8	2.8	2.8
2	2	5.6	5.6	8.3
3	2	5.6	5.6	13.9
4	23	63.9	63.9	77.8
5	8	22.2	22.2	100.0
Total	36	100.0	100.0	

Y5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	2.8	2.8	2.8
3	2	5.6	5.6	8.3
4	21	58.3	58.3	66.7
5	12	33.3	33.3	100.0
Total	36	100.0	100.0	

KINERJA KARYAWAN

Y6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	2.8	2.8	2.8
3	2	5.6	5.6	8.3
4	25	69.4	69.4	77.8
5	8	22.2	22.2	100.0
Total	36	100.0	100.0	

Y7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	2.8	2.8	2.8
3	2	5.6	5.6	8.3
4	24	66.7	66.7	75.0
5	9	25.0	25.0	100.0
Total	36	100.0	100.0	

Y8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	2.8	2.8	2.8
2	1	2.8	2.8	5.6
3	2	5.6	5.6	11.1
4	22	61.1	61.1	72.2
5	10	27.8	27.8	100.0
Total	36	100.0	100.0	

KINERJA KARYAWAN

Y9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	2.8	2.8	2.8
3	2	5.6	5.6	8.3
4	25	69.4	69.4	77.8
5	8	22.2	22.2	100.0
Total	36	100.0	100.0	

Y10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	2.8	2.8	2.8
3	4	11.1	11.1	13.9
4	17	47.2	47.2	61.1
5	14	38.9	38.9	100.0
Total	36	100.0	100.0	

LAMPIRAN 5

HASIL UJI VALIDITAS TQM

Kepuasan Pelanggan (X₁)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.473**	.479**	.455**	.798**	.764**
	Sig. (2-tailed)		.004	.003	.005	.000	.000
	N	36	36	36	36	36	36
X1.2	Pearson Correlation	.473**	1	.566**	.429**	.600**	.777**
	Sig. (2-tailed)	.004		.000	.009	.000	.000
	N	36	36	36	36	36	36
X1.3	Pearson Correlation	.479**	.566**	1	.573**	.534**	.832**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000		.000	.001	.000
	N	36	36	36	36	36	36
X1.4	Pearson Correlation	.455**	.429**	.573**	1	.377*	.767**
	Sig. (2-tailed)	.005	.009	.000		.023	.000
	N	36	36	36	36	36	36
X1.5	Pearson Correlation	.798**	.600**	.534**	.377*	1	.785**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.023		.000
	N	36	36	36	36	36	36
Total X1	Pearson Correlation	.764**	.777**	.832**	.767**	.785**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	36	36	36	36	36	36

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Pemberdayaan Karyawan (X₂)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.687**	.372*	.687**	.830**
	Sig. (2-tailed)		.000	.025	.000	.000
	N	36	36	36	36	36
X2.2	Pearson Correlation	.687**	1	.403*	.607**	.813**
	Sig. (2-tailed)	.000		.015	.000	.000
	N	36	36	36	36	36
X2.3	Pearson Correlation	.372*	.403*	1	.677**	.758**
	Sig. (2-tailed)	.025	.015		.000	.000
	N	36	36	36	36	36
X2.4	Pearson Correlation	.687**	.607**	.677**	1	.894**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	36	36	36	36	36
X2	Pearson Correlation	.830**	.813**	.758**	.894**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	36	36	36	36	36

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Perbaikan Berkesinambungan (X₃)

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X.3.4	X3.5	X3.6	Total X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.780**	.622**	.777**	.777**	.182	.842**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.288	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36
X3.2	Pearson Correlation	.780**	1	.749**	.782**	.652**	.272	.877**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.109	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36
X3.3	Pearson Correlation	.622**	.749**	1	.753**	.683**	.427**	.876**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.009	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36
X.3.4	Pearson Correlation	.777**	.782**	.753**	1	.816**	.391*	.927**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.018	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36
X3.5	Pearson Correlation	.777**	.652**	.683**	.816**	1	.315	.867**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.061	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36
X3.6	Pearson Correlation	.182	.272	.427**	.391*	.315	1	.503**
	Sig. (2-tailed)	.288	.109	.009	.018	.061		.002
	N	36	36	36	36	36	36	36
Total X3	Pearson Correlation	.842**	.877**	.876**	.927**	.867**	.503**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.002	
	N	36	36	36	36	36	36	36

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lingkungan Perusahaan (X₄)

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	Total X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.575**	.435**	.449**	.756**
	Sig. (2-tailed)		.000	.008	.006	.000
	N	36	36	36	36	36
X4.2	Pearson Correlation	.575**	1	.543**	.425**	.795**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.010	.000
	N	36	36	36	36	36
X4.3	Pearson Correlation	.435**	.543**	1	.659**	.835**
	Sig. (2-tailed)	.008	.001		.000	.000
	N	36	36	36	36	36
X4.4	Pearson Correlation	.449**	.425**	.659**	1	.803**
	Sig. (2-tailed)	.006	.010	.000		.000
	N	36	36	36	36	36
Total X4	Pearson Correlation	.756**	.795**	.835**	.803**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	36	36	36	36	36

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

Dukungan Manajemen (X₅)

Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	Total X5
X5.1	Pearson Correlation	1	.515**	.515**	.540**	.440**	.717**
	Sig. (2-tailed)		.001	.001	.001	.007	.000
	N	36	36	36	36	36	36
X5.2	Pearson Correlation	.515**	1	.488**	.593**	.465**	.727**
	Sig. (2-tailed)	.001		.003	.000	.004	.000
	N	36	36	36	36	36	36
X5.3	Pearson Correlation	.515**	.488**	1	.741**	.688**	.834**
	Sig. (2-tailed)	.001	.003		.000	.000	.000
	N	36	36	36	36	36	36
X5.4	Pearson Correlation	.540**	.593**	.741**	1	.855**	.928**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000	.000
	N	36	36	36	36	36	36
X5.5	Pearson Correlation	.440**	.465**	.688**	.855**	1	.872**
	Sig. (2-tailed)	.007	.004	.000	.000		.000
	N	36	36	36	36	36	36
Total X5	Pearson Correlation	.717**	.727**	.834**	.928**	.872**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	36	36	36	36	36	36

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

HASIL UJI VALIDITAS KINERJA KARYAWAN

Y7	Pearson Correlation	.432 **	.848 **	.806 **	.702 **	.594 **	.833 **	1	.621 **	.403 *	.408 *	.874 **
	Sig. (2-tailed)	.008	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.015	.014	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Y8	Pearson Correlation	.398 *	.556 **	.461 **	.816 **	.796 **	.582 **	.621 **	1	.419 *	.507 **	.820 **
	Sig. (2-tailed)	.016	.000	.005	.000	.000	.000	.000		.011	.002	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Y9	Pearson Correlation	.434 **	.364 *	.316	.372 *	.363 *	.484 **	.403 *	.419 *	1	.369 *	.568 **
	Sig. (2-tailed)	.008	.029	.060	.026	.029	.003	.015	.011		.027	.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Y10	Pearson Correlation	.433 **	.462 **	.421 *	.481 **	.356 *	.430 **	.408 *	.507 **	.369 *	1	.635 **
	Sig. (2-tailed)	.008	.005	.011	.003	.033	.009	.014	.002	.027		.000
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Total Y	Pearson Correlation	.570 **	.838 **	.814 **	.854 **	.794 **	.849 **	.874 **	.820 **	.568 **	.635 **	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

LAMPIRAN 6

HASIL UJI RELIABILITAS TQM

Kepuasan Pelanggan (X₁)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	36	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	36	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
.827	.849	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
X1.1	16.47	5.171	.655	.668	.792
X1.2	16.92	4.707	.633	.458	.790
X1.3	16.97	4.142	.686	.488	.777
X1.4	17.56	4.368	.574	.392	.818
X1.5	16.42	5.336	.699	.713	.790

Pemberdayaan Karyawan (X₂)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	36	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	36	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
.833	.842	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	12.64	3.037	.677	.602	.782
X2.2	12.67	3.200	.663	.509	.789
X2.3	12.92	3.164	.539	.478	.852
X2.4	12.86	3.152	.814	.686	.733

Perbaikan Berkesinambungan (X₃)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	36	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	36	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
.903	.899	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
X3.1	20.58	8.764	.784	.755	.883
X3.2	20.67	7.486	.801	.753	.875
X3.3	20.75	7.564	.802	.678	.875
X.3.4	20.69	7.475	.884	.799	.861
X3.5	20.61	7.902	.797	.742	.875
X3.6	20.31	9.990	.366	.243	.929

Lingkungan Perusahaan (X4)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	36	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	36	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
.809	.809	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
X4.1	12.61	2.759	.582	.383	.781
X4.2	12.72	2.549	.620	.437	.763
X4.3	12.67	2.400	.681	.519	.733
X4.4	12.92	2.479	.624	.467	.762

Dukungan Manajemen (X₅)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	36	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	36	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
.874	.875	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	16.75	7.450	.578	.375	.874
X5.2	16.61	7.559	.602	.411	.869
X5.3	16.61	7.102	.749	.581	.840
X5.4	16.67	5.829	.869	.809	.801
X5.5	16.58	5.793	.759	.742	.837

HASIL UJI RELIABILITAS KINERJA KARYAWAN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	36	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	36	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
.921	.920	10

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	37.06	29.540	.501	.372	.923
Y2	37.19	25.418	.785	.857	.908
Y3	37.11	26.159	.760	.859	.910
Y4	37.31	24.961	.803	.790	.907
Y5	37.08	26.250	.733	.771	.911
Y6	37.17	27.114	.814	.776	.908
Y7	37.17	25.857	.837	.861	.905
Y8	37.19	25.590	.762	.848	.910
Y9	37.17	29.114	.488	.328	.923
Y10	37.06	27.825	.546	.415	.922

LAMPIRAN 7

HASIL UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		36
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.08854102
Most Extreme Differences	Absolute	.086
	Positive	.086
	Negative	-.079
Kolmogorov-Smirnov Z		.515
Asymp. Sig. (2-tailed)		.954
a. Test distribution is Normal.		

LAMPIRAN 8

HASIL ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X5, X1, X4, X3, X2 ^a		.Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.931 ^a	.867	.845	2.25588

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X4, X3, X2

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	994.552	5	198.910	39.086	.000 ^a
	Residual	152.670	30	5.089		
	Total	1147.222	35			

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X4, X3, X2

b. Dependent Variable: Y

HASIL ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.660	3.507		-.473	.639
	X1	.465	.260	.216	1.786	.084
	X2	.275	.384	.110	.715	.480
	X3	.470	.230	.280	2.047	.049
	X4	.287	.312	.104	.922	.364
	X5	.575	.247	.321	2.324	.027

a. Dependent Variable: Y

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	26.5889	49.6774	41.2778	5.33064	36
Residual	-4.65938	5.50863	.00000	2.08854	36
Std. Predicted Value	-2.756	1.576	.000	1.000	36
Std. Residual	-2.065	2.442	.000	.926	36

a. Dependent Variable: Y

JADWAL PENELITIAN

KETERANGAN	September				Oktober				November				Desember				Januari			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Penulisan Pra-proposal																				
Presentasi Proposal																				
Pengumpulan Data																				
Analisis Data																				
Penulisan Laporan Skripsi																				
Penyerahan Skripsi																				

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nikmatul Latifah
Alamat : Lamongan, 12 April 1993
NIM : 2011.310.859
Jurusan : Strata Satu
Program Studi : Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi saya yang berjudul :

**“PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PERUSAHAAN ASURANSI
DI SURABAYA”**

adalah benar-benar merupakan karya saya sendiri dan bukan jiplakan (plagiat) dari karya ilmiah orang lain serta bukan hasil dibuatkan orang/pihak lain. Apabila dikemudian hari ternyata Pernyataan Saya tersebut tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan Skripsi beserta segala hal yang terkait dengan Skripsi tersebut.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya , 7 Januari 2015

Yang menyatakan,



(Nikmatul Latifah)



Yayasan Pendidikan Perbanas Jawa Timur
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya
 Jalan Nginden Semolo 34-36 Surabaya, Telp. (031)5947151 - 52 / Fax. (031)5935937

BERITA ACARA PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

Pada hari ini, Kamis, tanggal 06 Nopember 2014 telah dilakukan evaluasi proposal skripsi

Nama : NIKMATUL LATIFAH
 N I M : 2011310859
 Program Pendidikan : SI Akuntansi
 dengan saran perbaikan/revisi sebagai berikut :

	Halaman	ACC Penguji
<p>Metode penyebaran kuisioner kuisioner di perbaiki pendahuluan di perbaiki Disyah catatan penelitian di perbaiki Populasi & Sampel Wilopo Hitung " Dalam " → Carilah artikel asli latar belakang Uraikan ttg Posh Ass Perbaiki ketikan Cek Daftar pustaka → skripsi di hitung Sumber Rujukan kuisioner ditulis.</p>	<p>13/11 11/14 13/14</p>	<p><i>[Signatures]</i> 17/11</p>

an Judul : ADA / TIDAK ADA *)

ru :

tor Proposal

Tanda Tangan

IR RIZA SALMAN, SE.,AK,MSA.,CA.,BKP.,SAS	1. <i>[Signature]</i>
Drs. R. WILOPO, Ak.,M.Si,CFE	2. <i>[Signature]</i>
UJIATI, S.E.,M.Si	3. <i>[Signature]</i>
ATI, SE., M.Si., Ak., CA	4. <i>[Signature]</i>
II ROKHMANIA, SE., M.Ak	5. <i>[Signature]</i>



DAFTAR PERBAIKAN SKRIPSI

Ujian ke - 1

Nama : NIKMATUL LATIFAH
 N I M : 2011310859
 Program Pendidikan : S1 Akuntansi
 Hari, tanggal : Senin, 16 Februari 2015

	Halaman	ACC Penguji
<p>u. Aslit - tabel 4.21 salah satu hapus penulisan proposal penelitian terdahulu → judul hapus Hub antar Variabel ⊕ dukungan penelitian terdahulu → Bab 2 tabel 4.1 di perbaiki Deskripsi Var ⊕ % diatas & dibawah Mean juga di tambahkan definisi Operasional persamaan Reg → sign saja in putri - pembatasan Lgs analisa tanpa angka & lagi. Daftar Rujukan sesuaikan pedoman keterbatasan ⊕ waktu penyebaran saran di perbaiki</p>		<p></p> <p>9/3</p> <p>2/15 </p>

an Judul : ADA / TIDAK ADA *)

aru :

Mengetahui,
 Dosen Pembimbing

SUPRIYATI, S.E., M.Si., Ak., CA

Tim Penguji,
 Sekretaris

SUPRIYATI, S.E., M.Si., Ak., CA