

LAMPIRAN

LAMPIRAN I

DATA RESPONDEN

Bagian I

Pertanyaan bagian I berupa identitas konsumen. Berilah tanda (√) pada jawaban anda

1. Nama : (boleh tidak diisi)
2. Jenis Kelamin : Pria Wanita
3. Status : Lajang Menikah
4. Umur : < 20 tahun 21-30 tahun
 31-40 tahun lebih dari 41 tahun
5. Pendidikan : SMP Sederajat
 SMA Sederajat
 Sarjana Sederajat
 Lainnya :
6. Penghasilan : < Rp. 1.000.000,-
 Rp. 1.000.000,- sampai dengan Rp. 5.000.000,-
 > Rp. 5.000.000,-

Bagian II

Pertanyaan pada point II merupakan tolak ukur pengaruh dari variabel penelitian ini. Oleh karena itu saudara/I dimohon memberikan tanda (√) pada salah satu kolom jawaban sesuai dengan pilihan anda.

Keterangan :

- 1 : Sangat Tidak Setuju
- 2 : Tidak setuju
- 3 : Ragu-ragu
- 4 : Setuju
- 5 : Sangat Setuju

No	Variabel	1	2	3	4	5
	Total Quality Management					
	Perbaikan dan Inovasi Berkelanjutan					
1	Manajemen menekankan peningkatan kualitas yang berkesinambungan					
2	Perusahaan percaya bahwa "perbaikan terus-menerus" menghasilkan keunggulan kompetitif					
	Fokus terhadap Pelanggan					
3	Produk dan layanan informasi dan perincian disediakan oleh perusahaan					
4	Umpan balik pelanggan digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas					

	Management Proses					
5	proses dan prosedur disederhanakan dan proseskan					
6	Penekanan pada pengukuran keluhan pelanggan dengan melibatkan dan mengambil umpan balik dari mereka untuk peningkatan pengiriman layanan					
	Keterlibatan Karyaman					
7	Manajemen mendorong karyawan untuk berpartisipasi dalam mencapai tujuan organisasi					
8	Karyawan didorong untuk memberikan saran dan inovasi					
9	Karyawan dievaluasi dan diterapkan, jika diterima					
	Team Work					
10	karyawan saling mempercayai dan bekerja sebagai satu tim					
		1	2	3	4	5
11	Anggota tim secara rutin terlibat dalam memecahkan masalah perusahaan melalui melakukan sesi curah pendapat, sesi pengambilan keputusan, pertemuan kelompok, dll					
	Desain Produk dan Layanan					
12	Perusahaan mengevaluasi dan meningkatkan desain dan proses desain untuk peningkatan kualitas layanan					
13	Produk dan layanan dirancang dan dikembangkan berdasarkan kebutuhan dan harapan pelanggan					
14	Produk baru dan desain layanan ditinjau sebelum diproduksi dan dipasarkan					

	Innovation Capability					
15	Perusahaan kami menggunakan pengetahuan dari berbagai sumber untuk kegiatan pengembangan produk secara efisien dan cepat					
16	Perusahaan kami mendukung dan mendorong pekerja untuk berpartisipasi dalam kegiatan seperti pengembangan produk, peningkatan proses inovasi, dan generasi ide.					
17	Perusahaan kami terus-menerus mengevaluasi ide-ide baru yang datang dari pelanggan, pemasok, dll. Dan memasukkannya ke dalam kegiatan pengembangan produk					
	Quality Performance					
18	Produk memiliki fitur / karakteristik yang berbeda bila dibandingkan dengan pesaing					
19	Perusahaan kami sering melakukan peningkatan kualitas					
20	Fungsi produk di atas rata-rata jika dibandingkan dengan pesaing					

LAMPIRAN II

NO	P1	P2	F1	F2	M1	M2	K1	K2	K3	T1	T2	D1	D2	D3	IC1	IC2	IC3	Q1	Q2	Q3
1	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4
5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
6	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4
8	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4
9	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
10	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
11	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
12	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	4	5	4
13	4	5	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
14	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5
15	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
16	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4
17	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
18	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4
19	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
22	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4
23	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5

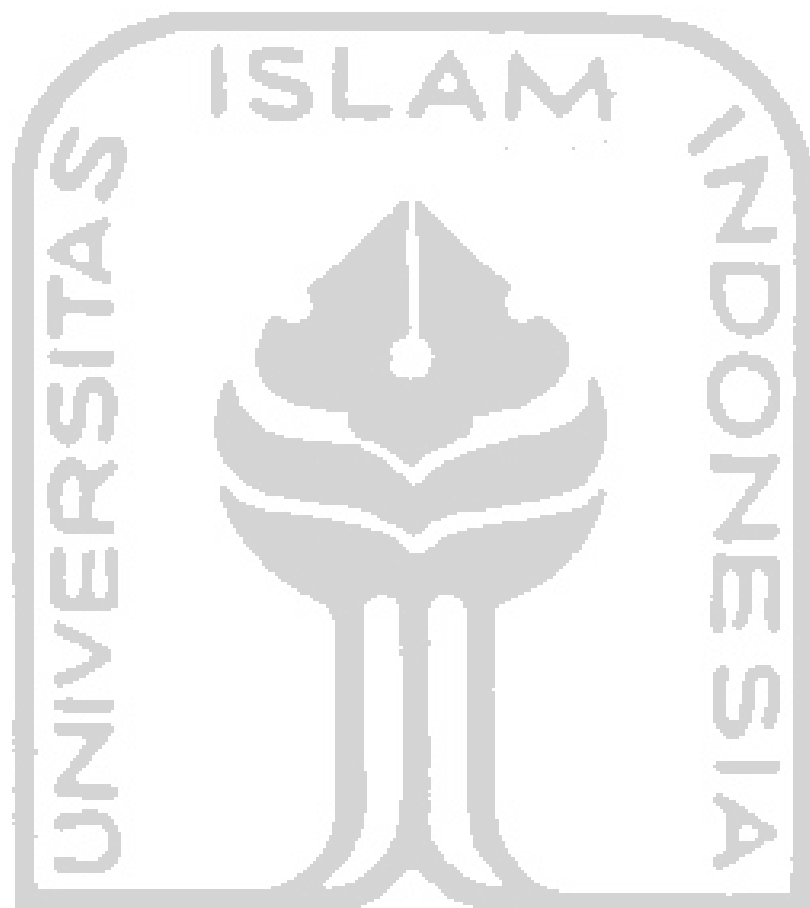
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
25	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
26	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
27	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	
28	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
29	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4
30	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	
31	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
32	4	4	3	3	4	2	3	2	4	3	3	4	4	4	3	4	3	2	2	2	2
33	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5
34	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5
35	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
36	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
37	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5
38	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4
39	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
40	4	4	4	4	4	4	4	5	5	54	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
42	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	44	4	4	4	4	4	4	4	5	5
43	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
45	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
46	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	4	4	4	4	5	3	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3
49	4	3	4	3	4	3	5	5	3	4	4	4	4	4	5	3	4	5	2	4	4
50	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	5	5

51	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
52	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5
53	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
54	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
55	4	5	4	5	3	2	4	2	5	5	5	5	5	5	3	1	3	3	2	4
56	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5
59	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4
60	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4
61	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
62	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
63	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4
65	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5
68	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
69	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
70	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	5	5	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2
74	4	5	5	4	5	3	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
75	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
76	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4

78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
80	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	5	5	4	4	3	4	5
81	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	5
82	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
85	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
86	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3
89	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5
90	4	4	4	5	5	4	5	5	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4	3	5
91	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
93	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
97	4	4	5	5	4	4	2	5	2	5	5	5	4	4	4	5	5	3	3	4
98	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
99	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	3	4
101	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
102	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4
103	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
104	4	2	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3	5	4	5	5	4	4	3	5

105	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4
106	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4
107	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
108	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4
109	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	2	5
110	2	4	4	4	3	2	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3
111	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	3
112	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	5	4	3	4	4	4	4	4
113	4	4	4	5	5	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
114	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
115	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
116	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
118	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
119	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
120	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
121	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4
122	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
123	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4
124	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
125	4	4	3	4	4	3	3	2	4	4	3	4	2	2	2	3	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
127	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4
129	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	2	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
131	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	3

132	3	2	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3
133	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4
134	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5
135	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4



جامعة الإسلام في إندونيسيا