

PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)
TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PRODUK INDIHOME PADA
PT. TELKOM (PERSERO) AREA KABUPATEN KUTAI TIMUR

SKRIPSI



Ditulis oleh :

Nama : Muhammad Rizky Nugraha
Nomor Mahasiswa : 17311036
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
YOGYAKARTA
2021**

**PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)
TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PRODUK INDIHOME PADA
PT. TELKOM (PERSERO) AREA KABUPATEN KUTAI TIMUR**

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar sarjana strata-1 pada Jurusan Manajemen , Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia

Oleh :

Nama : Muhammad Rizky Nugraha
Nomor Mahasiswa : 17311036
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
YOGYAKARTA
2021**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Muhammad Rizky Nugraha
NIM : 17311036
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional
Fakultas : Bisnis dan Ekonomika
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Penerapan *Total Quality Management*
(TQM) Terhadap Kinerja Operasional Produk
Indihome Pada PT. Telkom (Persero) Area
Kabupaten Kutai Timur.

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Yogyakarta, 8 September 2021

Yang menyatakan,

Muhammad Rizky Nugraha

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PRODUK INDIHOME PADA PT. TELKOM (PERSERO) AREA KABUPATEN KUTAI TIMUR

Oleh :

Nama : Muhammad Rizky Nugraha
Nomor Mahasiswa : 17311036
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, 8 September 2021

Telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing



Dra. Siti Nurul Ngaini, MM.

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR

TUGAS AKHIR BERJUDUL

**PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) TERHADAP
KINERJA OPERASIONAL PRODUK INDIHOME PADA PT TELKOM (PERSERO) AREA
KABUPATEN KUTAI TIMUR**

Disusun Oleh : **MUHAMMAD RIZKY NUGRAHA**
Nomor Mahasiswa : **17311036**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari, tanggal: Senin, 04 Oktober 2021

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Siti Nurul Ngaini, Dra., M.M.



Penguji : Nursya'bani Purnama, S.E., M.Si.



Mengetahui
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia


Prof. Ika Sriyana, SE., M.Si, Ph.D.

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”, (QS. Al Insyirah)

“Menyia-nyiakan waktu lebih buruk dari kematian. Karena kematian itu memisahkanmu dari dunia sementara menyia-nyiakan waktu memisahkanmu dari Allah”.(Imam Bin Al Qayim).

“Seseorang yang bertindak tanpa ilmu ibarat bepergian tanpa petunjuk. Dan sudah banyak yang tahu kalau orang seperti itu sekiranya akan hancur, bukan selamat”(Hasan Al Basri)

“Karunia Allah yang paling lengkap adalah kehidupan yang didasarkan pada ilmu pengetahuan”.(Ali Bin Abi Thalib).

“Bukanlah ilmu yang semestinya mendatangimu tetapi kamulah yang seharusnya mendatangi ilmu itu”, (Imam Malik)



ABSTRAK

PENGARUH PENERAPAN *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PRODUK INDIHOME PADA PT. TELKOM (PERSERO) AREA KABUPATEN KUTAI TIMUR

Muhammad Rizky Nugraha
NIM. 17311036

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Pengaruh penerapan faktor-faktor *Total Quality Management* (TQM) yang terdiri dari Fokus pada pelanggan, Obsesi terhadap kualitas, Perbaikan sistem secara berkesinambungan dan Komitmen jangka panjang terhadap kinerja operasional produk Indihome pada PT. Telkom Persero area Kabupaten Kutai Timur baik secara simultan maupun parsial (2) Diantara faktor-faktor *Total Quality Management*(TQM) tersebut, manakah yang berpengaruh paling dominan terhadap kinerja operasional produk Indihome PT. Telkom Persero area Kabupaten Kutai Timur.

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif yaitu menganalisis hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan aktif Indihome Area Kabupaten Kutai Timur terutama pada wilayah Kecamatan Sangata Utara dan Sangata Selatan. Teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu dengan jumlah sampel sebanyak 130 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya, dan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Secara simultan *Total Quality Management* (X1, X2, X3, X4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional Indihome. Namun jika dilihat secara parsial, variabel Fokus pada pelanggan (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional Indihome. Sedangkan variabel Obsesi terhadap kualitas (X2) berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional Indihome. Variabel Perbaikan sistem secara berkesinambungan (X3) berpengaruh signifikan. Variabel Komitmen jangka panjang (X4) juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional Indihome. Dari hasil uji regresi diketahui bahwa variabel Perbaikan sistem secara berkesinambungan adalah variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kinerja operasional Indihome. Hasil analisis koefisien korelasi (R) sebesar 0,834 menunjukkan bahwa terdapat hubungan kuat dan positif antara variabel X1, X2, X3, X4 terhadap variabel Y dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Total Quality Management, Fokus Pada Pelanggan, Obsesi Terhadap Kualitas, Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan, Komitmen Jangka Panjang, Kinerja Operasional.*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh,

Alhamdulillah Rabbil'alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT, atas rahmat-Nya, ridho dan karunia-Nya serta sholawat dan salam semoga senantiasa terlimpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Skripsi dengan judul “ Pengaruh Penerapan *Total quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Operasional Produk Indihome Pada PT. Telkom (Persero) Area Kabupaten Kutai Timur” ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.

Selama menyusun skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D, selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Prof. Dr. Jaka Sriyana, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia .
3. Bapak Arif Hartono, SE., MHRM., Ph.D selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia .
4. Ibu Dra. Siti Nurul Ngaini, MM., selaku dosen pembimbing Tugas Akhir Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

5. Seluruh dosen Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya kepada penulis,
6. Seluruh karyawan dan staf Tata Usaha Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia .
7. Ayah , Mama, Kakak, Adik, Nenek, Paman, Tante yang menjadi alasan utama atas selesai dan tuntasnya Tugas Akhir ini.
8. Sahabat seperjuangan saya Muhammad Mahadi, Dino Satria Siambodo Ardriyono dan Adam Saleh Alkhaldi. Terima kasih sudah menjadi sahabat saya yang setia disaat suka dan duka selama masa perkuliahan, saya mendoakan kesuksesan dunia akhirat untuk kalian semua.
9. Teman-teman satu angkatan yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu yang sedang berjuang menyusun skripsi. Terus bersemangat, tuntaskan perjuanganmu.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayahnya kepada kita semua. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Wassalamu'alaikum Warrahmatulahi Wabarakatuh.

Yogyakarta, 8 September 2021

Penulis,

Muhammad Rizky Nugraha

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan Skripsi	i
Halaman Judul Skripsi	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme	iii
Halaman Pengesahan Skripsi	iv
Halaman Pengesahan Ujian	v
Halaman Motto	vi
Abstrak	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xvi
Daftar Lampiran	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat secara teoritis	7
1.4.2 Manfaat secara praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Tinjauan Penelitian terdahulu	8
2.2 Landasan Teori	11

2.2.1 Pengertian Total Quality Management	11
2.2.2 Manfaat Penerapan Total Quality Management.....	15
2.2.3 Pengertian Kinerja Operasional.....	18
2.2.4 Pengukuran Kinerja Operasional	20
2.3 Hipotesis Penelitian	26
2.3.1 Hipotesis Pada Hubungan Antar Variabel	26
a. Hubungan Fokus Pada Pelanggan dengan Kinerja Operasional	26
b. Hubungan Obsesi Terhadap Kualitas dengan Kinerja Operasional.	27
c. Hubungan Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan dengan - Kinerja Operasional	27
d. Hubungan Komitmen Jangka Panjang dengan Kinerja Operasional	29
e. Hubungan Total Quality Management dengan Kinerja Operasional	29
2.4 Kerangka Pikir Penelitian	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	31
3.1.1 Variabel Penelitian	31
3.1.2 Definisi Operasional Variabel.....	32
3.2 Jenis dan Sumber Data	35
3.3 Teknik Pengumpulan Data	36
3.3.1 Instrumen Pengumpulan Data.....	36
3.4 Populasi dan Sampel.....	37
3.5 Tempat dan Waktu Penelitian	38
3.6 Metode Analisis Data.....	39
3.6.1 Uji Instrumen	39
3.6.2 Teknik Analisis Data	41
1. Uji Normalitas	42
2. Uji Multikolinieritas	42
3. Uji Heteroskedastisitas	43
4. Uji Linearitas	43
3.6.3 Uji Hipotesis	44

a. Uji t (Parsial)	44
b. Uji f (Simultan)	45
c. Koefisien determinasi	46
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Analisis Data	47
4.1.1 Karakteristik Responden.....	47
1. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin...	47
2. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
3. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Status - Perkawinan	49
4. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat - Pendidikan	50
5. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan - Utama	51
6. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan - Rata-rata Per Bulan	53
4.1.2 Deskripsi Data Penelitian	54
a. Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Fokus - Pada Pelanggan	54
b. Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Obsesi - Terhadap Kualitas	56
c. Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Perbaikan - Sistem Secara Berkesinambungan.....	57
d. Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komitmen - Jangka Panjang	58
e. Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja - Operasional	59
4.1.3 Uji Instrumen	60
a. Uji Validitas	60
b. Uji Reliabilitas	63

4.1.4 Uji Asumsi Klasik	64
a. Uji Normalitas	64
b. Uji Multikolinieritas	65
c. Uji Heteroskedastisitas	66
d. Uji Linearitas	68
4.1.5 Pengujian Hipotesis	70
a. Analisis Regresi Linier Berganda	70
b. Uji F (Simultan)	72
c. Uji t (Parsial)	74
d. Uji Koefisien determinasi (R^2)	76
4.1.6 Pembahasan	77
a. Pengaruh Fokus Pada Pelanggan terhadap Kinerja Operasional.	77
b. Pengaruh Obsesi Terhadap Kualitas terhadap Kinerja Operasional	78
c. Pengaruh Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan Terhadap Kinerja Operasional	78
d. Pengaruh Komitmen Jangka Panjang Terhadap Kinerja Operasional	78
e. Pengaruh Secara Simultan TQM Terhadap Kinerja Operasional ..	78
f. Pengaruh Paling Dominan Diantara Variabel TQM Terhadap - Kinerja Operasional	79
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	80
5.2. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	32
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	50
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	51
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	52
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Rata- rata	53
Tabel 4.7	Interval Penilaian.....	54
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Fokus Pada Pelanggan.....	55
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Obsesi – Terhadap Kualitas	56
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan.....	57
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komitmen Jangka Panjang.....	58
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Terhadap Variabel kinerja Operasional.....	59

Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas Variabel Fokus Pada Pelanggan	61
Tabel 4.14	Hasil Uji Validitas Variabel Obsesi Terhadap Kualitas.....	61
Tabel 4.15	Hasil Uji Validitas Variabel Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan.....	62
Tabel 4.16	Hasil Uji Validitas Variabel Komitmen Jangka Panjang.....	62
Tabel 4.17	Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Operasional.....	63
Tabel 4.18	Hasil Uji Reliabilitas Variabel.....	64
Tabel 4.19	Hasil Uji Normalitas	65
Tabel 4.20	Nilai Tolerance dan Variance Inflation Faktor.....	66
Tabel 4.21	Hasil Uji Heteroskedastisitas glesjer.....	67
Tabel 4.22	Hasil Uji Linearitas.....	69
Tabel 4.23	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	71
Tabel 4.24	Hasil Uji F simultan	72
Tabel 4.25	Hasil Uji T Parsial.....	74
Tabel 4.26	Ringkasan Hasil Uji Hipotesis.....	76
Tabel 4.27	Koefisien Determinasi	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pikir Penelitian.....	30
Gambar 4.1	Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Gambar 4.2	Grafik Responden Berdasarkan Usia.....	49
Gambar 4.3	Grafik Responden Berdasarkan Status Perkawinan...	50
Gambar 4.4	Grafik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	51
Gambar 4.5	Grafik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	52
Gambar 4.6	Grafik Responden Berdasarkan Penghasilan Rata-rata	54



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner.
- Lampiran 2 Rekapitulasi Karakteristik Responden
- Lampiran 3 Tabulasi Skoring Data Responden
- Lampiran 4 Uji Validitas X1 SPSS
- Lampiran 5 Uji Validitas X2 SPSS
- Lampiran 6 Uji Validitas X3 SPSS
- Lampiran 7 Uji Validitas X4 SPSS
- Lampiran 8 Uji Validitas Y SPSS
- Lampiran 9 Uji Reliabilitas X1 SPSS
- Lampiran 10 Uji Reliabilitas X2 SPSS
- Lampiran 11 Uji Reliabilitas X3 SPSS
- Lampiran 12 Uji Reliabilitas X4 SPSS
- Lampiran 13 Uji Reliabilitas Y SPSS
- Lampiran 14 Uji Normalitas SPSS
- Lampiran 15 Uji Multikolinieritas SPSS
- Lampiran 16 Uji Heteroskedastisitas SPSS
- Lampiran 17 Uji Linearitas Variabel
- Lampiran 18 Hasil Uji Regresi Linier Berganda SPSS
- Lampiran 19 Hasil Uji F SPSS
- Lampiran 20 Hasil Uji T SPSS
- Lampiran 21 Hasil Uji Koefisien Determinasi SPSS

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penerapan strategi manajemen yang tepat merupakan hal penting yang wajib ditempuh perusahaan agar dapat menghadapi persaingan bisnis. Selalu ada pilihan yang wajib dipertimbangkan oleh jajaran manajemen dalam perusahaan. Bahkan bagi kalangan perusahaan yang sudah mapan atau ternama sekalipun. Pilihannya adalah tetap mempertahankan strategi yang sudah berjalan yang dianggap sudah optimal atau berbenah untuk terus berinovasi demi memperkuat posisi bisnisnya agar bisa kompetitif menghadapi situasi bisnis global yang ada.

Daya tahan organisasi sangat bergantung pada kapasitas untuk melaksanakan teknik bisnis yang tepat dan layak. Organisasi perlu memiliki kemampuan untuk memahami dan menangkap berbagai perubahan dan keajaiban atau bahkan bahaya yang terjadi dan memiliki pilihan untuk menanggapi dengan memilih dan menerapkan teknik administrasi yang tepat.

Setiap tantangan yang dihadapi perusahaan dalam era global ini seyogyanya lebih berorientasi pada bagaimana cara membuat kegiatan bisnisnya semakin baik. Bagaimana perusahaan bisa menjaga kualitas produknya dan juga kepuasan pelanggannya. Perusahaan harus bisa memastikan bahwa semua faktor faktor produksinya dikelola dengan baik agar produktivitas dan kualitas produk/jasa yang dihasilkan dapat bersaing pada pasar global ini.

Munculnya berbagai kekuatan baik internal maupun eksternal mendorong perusahaan untuk melakukan perubahan dan agar mengadopsi suatu strategi agar tetap

mampu bersaing. Perubahan strategi manajemen akan menentukan arah tiap tiap fungsi dalam organisasi perusahaan. Kemampuan perusahaan menerapkan atau mengubah strategi akan memberikan kompensasi atau memberi manfaat dari perubahan-perubahan yang pada akhirnya akan memberikan keberhasilan dan menjamin kelangsungan hidup perusahaan.

Berbagai upaya dilakukan demi menjadikan perusahaan yang unggul dan berdaya saing, langkah paling tepat adalah dengan menghasilkan kualitas produk dan pelayanan yang terbaik. Demikian pula untuk perusahaan jasa layanan, untuk menciptakan produk jasa layanan kualitas terbaik, upaya peningkatan terus-menerus diharapkan untuk kapasitas SDM, langkah-langkah dan proses. Pendekatan yang paling ideal untuk secara konsisten bekerja pada kapasitas bagian-bagian ini adalah dengan melakukan Total Quality Management (TQM).

Total Quality Manajemen (TQM) merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya (Tjiptono dan Diana, 2001: 4). *TQM* juga merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. *TQM* merupakan sistem manajemen yang berfokus pada orang/karyawan dan bertujuan untuk terus menerus meningkatkan nilai yang diberikan pada pelanggan dengan biaya penciptaan nilai yang lebih rendah (Nasution, 2015:17).

Penerapan *TQM* sebagai paradigma baru dalam pengelolaan manajemen perusahaan menuntut komitmen jangka panjang dan perubahan total atas paradigma manajemen tradisional. Pemikiran akan perlunya penerapan *TQM* lainnya disebabkan adanya kesalahan maupun kekurangan dalam melakukan usaha menggunakan pendekatan tradisional. Beberapa kekurangan atau kesalahan tersebut antara lain : 1.

Berfokus pada jangka pendek, 2. Tidak berfokus kepada pelanggan, 3. Memandang rendah kontribusi potensial karyawan, 4. Menganggap bahwa kualitas yang lebih baik hanya dapat dicapai dengan biaya yang lebih tinggi, 5. Mengutamakan bossmanship, bukan leadership (Tjiptono & Diana : 329).

Kewajiban untuk melaksanakan TQM membutuhkan siklus yang teratur. Ada beberapa prasyarat dalam melaksanakan TQM, antara lain tanggung jawab dari manajemen puncak, adanya dewan pengawas dari seluruh bagian organisasi, penataan dan pendistribusian serta landasan kerangka kerja yang menjunjung tinggi penyebaran dan perbaikan tanpa henti.

Maksud dari penerapan konsep-konsep *TQM* dalam setiap aktivitas perusahaan pada semua lini merupakan bentuk strategi operasi supaya memiliki keunggulan kompetitif melalui peningkatan kualitas produk barang maupun jasa termasuk kualitas manajemen secara menyeluruh. Kualitas produk yang dimaksud meliputi input, proses hingga output yang dihasilkan perusahaan baik berupa barang maupun jasa.

Terdapat faktor pembeda antara TQM dan pendekatan-pendekatan yang lain dalam praktik mempraktikkan usaha demi tercapainya sebuah perusahaan yang unggul. Perbedaannya adalah terletak pada komponen-komponen atau unsur-unsur upaya meraihnya. Menurut Goetsch dan Davis dalam Tjiptono dan Diana (2001) komponen tersebut memiliki sepuluh unsur utama, Yaitu : 1) Fokus pada pelanggan ; 2) Obsesi terhadap kualitas ; 3) Pendekatan ilmiah; 4) Komitmen jangka panjang; 5) Kerjasama tim; 6) Perbaikan sistem secara berkesinambungan; 7) Pendidikan dan pelatihan; 8) Kebebasan yang terkendali; 9) Kesatuan tujuan; 10) Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

Salah satu konsep kinerja perusahaan yang merupakan indikator tercapainya kinerja yang baik adalah kinerja operasional. Menurut Handoko (2010), kinerja operasional (*operational performance*) merupakan pelaksanaan kegiatan-kegiatan

manajerial yang dibawakan dalam pemilihan, perancangan, pembaharuan, pengoperasian dan pengawasan sistem-sistem produksi. Dengan kata lain, kinerja operasional ialah pengukuran dari kinerja organisasi berkaitan dengan standar ataupun penanda efisien, efektif serta kewajiban social seperti produktivitas, siklus serta ketundukan terhadap peraturan.

Sebuah kinerja operasional organisasi dikonseptualisasikan sepanjang dimensi biaya, kualitas, fleksibilitas dan pengiriman (Frank Wiengarten, 2010). Empat dimensi itulah yang dapat mengukur seberapa baik kinerja operasional dari suatu organisasi. Umumnya setiap organisasi mencirikan metodologi dan tujuan organisasi mereka, kemudian mengenali target pelaksanaan operasional yang harus dipenuhi untuk meraih tujuan organisasi. Selain itu, organisasi akan mengenali perangkat estimasi yang akan digunakan untuk memutuskan apakah tujuan operasional kinerja mereka tercapai.

Jasa layanan komunikasi, informasi maupun data berbasis internet merupakan instrumen penting bagi kehidupan masyarakat modern.. Saat ini semua sektor kehidupan umat manusia memerlukan layanan internet. Demikian halnya di Indonesia, Dalam rangka usaha penyediaan layanan internet di Indonesia maka pada tahun 2015 PT. Telkom secara resmi meluncurkan produk Indihome. Indihome juga merupakan salah satu program dari proyek utama PT. Telkom yaitu *Indonesia Digital Network 2015*. Dalam penyelenggaraannya, PT. Telkom menggandeng sejumlah pengembang teknologi telekomunikasi untuk membangun rumah berkonsep digital. Pelayanan Indihome hanya bisa diterapkan pada rumah yang wilayahnya sudah terdapat jaringan serat optic dari Telkom (FTTH).

Indihome (PT.Telkom) mempunyai visi menjadi perusahaan yang unggul dalam penyelenggaraan *Telecommunication, Information, Media, Edutainment dan Services (TIMES)* di kawasan regional. Sedangkan Misi Indihome adalah

menyediakan layanan *TIMES* yang berkualitas tinggi dengan harga yang kompetitif. Dan menjadi model pengelolaan korporasi terbaik di Indonesia.

Tidak bisa dipungkiri peran PT. Telkom Indonesia dengan produk unggulan Indihome mempunyai peran yang sangat penting dan strategis dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional.

Indihome (PT.Telkom) dalam menjalankan kegiatan usahanya masih menghadapi berbagai kendala dan permasalahan baik permasalahan teknis produksi maupun pelayanan yang pada akhirnya berdampak pada konsumen.

Permasalahan-permasalahan mengenai akses dan kemudahan komunikasi serta respon dari pelanggan kepada Indihome ; Sering terjadinya gangguan transmisi dan kualitas internet yang terkadang tidak stabil secara tiba-tiba ; Belum adanya penerapan survey pelanggan untuk menghimpun informasi umpan balik sebagai upaya mengevaluasi produk, citra, keandalan Indihome dimata pelanggan sebagai tolok ukur kinerja perusahaan; Belum terbentuknya suatu ikatan erat antara pelanggan dengan Indihome sebagai suatu komitmen saling membutuhkan serta terjalinnya rasa ikut memiliki.

Kesemuanya itu perlu menjadi perhatian jajaran manajemen Indihome. Hal ini tentunya akan berdampak pada persepsi mengenai kinerja dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Indihome. Oleh karena itu evaluasi terhadap kinerja operasional Indihome harus selalu dilakukan guna meminimalisir permasalahan serta untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Penerapan TQM dinilai sangat penting khususnya bagi organisasi yang berorientasi layanan sebagaimana Indihome ini guna meningkatkan kinerja serta mempertahankan keunggulan kompetitif. Penerapan TQM membutuhkan waktu dan proses yang berkesinambungan. Dengan menerapkan TQM merupakan langkah manajemen kearah yang benar.

Berdasarkan latar belakang permasalahan sebagaimana diuraikan di atas, maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Operasional Produk Indihome Pada PT. Telkom (Persero) Area Kabupaten Kutai Timur”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan pada inti penelitian yang dikemukakan, sehingga yang menjadi pokok pemikiran dan pembahasan di dalam penelitian ini dijabarkan di bawah ini :

1. Apakah penerapan unsur-unsur *Total Quality Manajemen* (TQM) yang terdiri dari Fokus pada pelanggan, Obsesi terhadap kualitas, Perbaikan sistem secara berkesinambungan, Komitmen jangka panjang, berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional Produk Indihome pada PT. Telkom (Persero) Area Kabupaten Kutai Timur baik secara simultan maupun secara parsial ?
2. Di antara unsur-unsur *Total Quality Manajemen* (TQM) yang terdiri dari Fokus pada pelanggan, Obsesi terhadap kualitas, Perbaikan sistem secara berkesinambungan, Komitmen jangka panjang, variabel manakah yang berpengaruh paling dominan terhadap kinerja operasional Produk Indihome pada PT. Telkom (Persero) Area Kabupaten Kutai Timur ?

1.3 Tujuan Penelitian

Bersumber pada formulasi permasalahan tersebut, sehingga sasaran dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh penerapan unsur-unsur *Total Quality Manajemen* (TQM) yang terdiri dari Fokus pada pelanggan, Obsesi terhadap kualitas, Perbaikan sistem secara berkesinambungan, Komitmen jangka panjang, terhadap kinerja operasional Produk Indihome pada PT. Telkom (Persero) Area Kabupaten Kutai Timur baik secara simultan maupun secara parsial .
2. Untuk mengetahui pengaruh penerapan unsur-unsur *Total Quality Manajemen*

(TQM) yang terdiri dari Fokus pada pelanggan, Obsesi terhadap kualitas, Perbaikan sistem secara berkesinambungan, Komitmen jangka panjang, manakah yang berpengaruh paling dominan terhadap kinerja operasional produk Indihome pada PT. Telkom (Persero) Area Kabupaten Kutai Timur .

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Secara Teoritis

Hasil akhir penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat menjadi tambahan informasi dan menjadi bahan pertimbangan, perbandingan dan penyempurnaan pada penelitian selanjutnya dan bagi para pihak yang menaruh perhatian pada implementasi *Total Quality Management* (TQM) dan pengaruhnya atas kinerja operasional perusahaan. Selain daripada itu agar dapat diperoleh gambaran yang jelas mengenai kesesuaian teori-teori yang diperoleh selama perkuliahan dengan implementasinya di dunia usaha.

1.4.2 Manfaat Secara Praktis

a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini bisa menjadi tambahan informasi bagi unsur manajemen perusahaan dalam menentukan keputusan strategi manajemen mengenai perlunya penerapan *Total Quality Management* agar tercapai kinerja operasional perusahaan yang optimal sehingga memiliki keunggulan bersaing serta mempertahankan kepuasan konsumen..

b. Bagi Peneliti

Hasil akhir penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat sebagai literature tambahan guna penelitian lebih lanjut mengenai pentingnya implementasi *Total Quality Management* sebagai strategi manajemen dalam rangka mencapai tujuan perusahaan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Berbagai referensi diperoleh dari hasil penelitian-penelitian terdahulu, di mana dikemukakan bahwa penelitian-penelitian tersebut memiliki kajian yang berbeda beda. Meskipun demikian terdapat beberapa kesamaan pada pembahasan bagian tertentu. Dalam penelitian ini penulis melakukan pengamatan dan mencermati beberapa hasil penelitian terdahulu yaitu:

Wangui Obadiah Wagara (2018), dalam tesis yang berjudul "*Effect of Total Quality Management Practices on Operational Performance of food Manufacturing Firms in Nairobi County, Kenya*" meneliti pengaruh penerapan *Total Quality Management* terhadap praktik kinerja operasional industry manufaktur makanan dan minuman di Nairobi. Variabel-variabel yang diteliti meliputi : Komitmen manajemen puncak, Fokus pelanggan, Manajemen kualitas pemasok, perbaikan berkelanjutan dan inovasi serta Keterlibatan karyawan. Populasi target terdiri dari perusahaan manufaktur makanan dan minuman besar di Nairobi yang dibagi menjadi 7 (tujuh) sub sector. Metode survey digunakan dalam penelitian ini. Alat analisis dipakai regresi linier berganda dengan bantuan SPSS 20.0. Dari hasil penelitian ini disimpulkan bahwa Komitmen manajemen puncak, Fokus pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional. Sedangkan Manajemen kualitas pemasok, Perbaikan berkelanjutan dan inovasi, Keterlibatan karyawan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional. Namun demikian secara simultan diketahui bahwa seluruh variabel bebas yang diteliti berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional.

Neena Sinha (2016) dalam jurnal penelitiannya berjudul “*Effect Of TQM Principles On Performance Of Indian SMEs : The Case Of Automotive Supply Chain*” meneliti tentang pengaruh prinsip-prinsip Total Quality Manajemen (TQM) pada kinerja organisasi dalam usaha kecil dan menengah (UKM) di sektor komponen otomotif India. Data survey yang dikumpulkan dari para kepala divisi kualitas pada 120 UKM komponen otomotif di India dan menggunakan analisis korelasi dan regresi untuk menguji hubungan antara prinsip-prinsip manajemen mutu dan kinerja organisasi. Penelitian ini menghasilkan temuan bahwa penerapan prinsip-prinsip TQM seperti Pendekatan proses, Hubungan pemasok saling menguntungkan dan Pendekatan faktual untuk pengambilan keputusan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja UKM komponen otomotif India. Selain itu terdapat sejumlah implikasi manajerial khususnya untuk manajer kualitas di UKM komponen otomotif India. Manajer mutu perlu menyelaraskan proses dan *resources* berdasarkan pendekatan faktual untuk pengambilan keputusan untuk mencapai kinerja organisasi yang lebih tinggi.

Uum Helmina Ch, Andri Waskita Aji (2020) dalam risetnya yang berjudul Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Dampak Kinerja Manajerial dan Laba Perusahaan pada UMKM Yogyakarta. Penelitian dilakukan dengan menggunakan tiga variabel yaitu *Total Quality Management (TQM)*, Kinerja manajerial dan Laba perusahaan. Sampel yang digunakan adalah populasi pelaku UMKM di Yogyakarta. Dari penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa *Total Quality Management (TQM)* berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Manajerial. Sedangkan TQM tidak berpengaruh signifikan terhadap laba perusahaan. Hasil penelitian ini bersifat bias hal ini kemungkinan disebabkan ketidaksamaan persepsi antara responden dengan peneliti . dalam beberapa kasus pelaku-pelaku UMKM ini terdapat keterbatasan kualitas Sumber daya manusianya.

Sri Harjani (2016), melaksanakan penelitian dengan judul “Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial Pusat Kesehatan Masyarakat di Kabupaten Boyolali”. Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh variabel-variabel Fokus pada pelanggan, Perbaikan berkelanjutan dan Pemberdayaan karyawan terhadap kinerja manajerial Pusat Kesehatan Masyarakat di Kabupaten Boyolali. Desain survey dilakukan dengan mengambil sampel dari populasi dalam lingkungan yang sebenarnya. Populasinya adalah seluruh Kepala Puskesmas di Kabupaten Boyolali yang berjumlah 36 responden. Alat analisis yang digunakan adalah Regresi linier berganda. Dari penelitian ini diketahui bahwa variabel Fokus pada pelanggan, Perbaikan berkelanjutan maupun pemberdayaan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial.

Chrisye N. Mononimbar (2013), mempublikasikan jurnalnya yang berjudul “*Total Quality Management (TQM), Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Pada PT.Taspen Manado*”. Model analisis yang digunakan adalah Analisis regresi linear sederhana. Dengan menggunakan Uji t dan Koefisien determinasi (R^2). Penerapan TQM didasarkan pada tiga pilar, yaitu pengembangan kualitas SDM, Sarana prasarana dan Manajemen. Dari hasil penelitian diketahui bahwa hasil analisis peningkatan *Total Quality Management* menunjukkan adanya pengaruh signifikan terhadap kinerja kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pada PT. Taspen Manado.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pengertian Total Quality Manajemen

Menurut Nursya'bani Purnama (2006), menyatakan bahwa TQM (*Total Quality Management*) adalah sebagai suatu sistem yang dilaksanakan dalam jangka panjang dan terus-menerus untuk memuaskan konsumen dengan meningkatkan

kualitas produk perusahaan. Sasaran yang ingin dicapai dari peningkatan kualitas produk adalah kepuasan konsumen.

Tjiptono dan Diana (2003:4) menjelaskan bahwa *Total Quality Management (TQM)* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas dasar produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya.

Yamit (2005:181) menjelaskan bahwa *Total Quality Management (TQM)* adalah sistem manajemen untuk meningkatkan kualitas menuju pencapaian keunggulan bersaing yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi .

Vincent Gaspersz, 2003 Mendefinisikan *Total Quality Management (TQM)* sebagai suatu cara meningkatkan kinerja manajemen secara terus menerus pada setiap level operasi, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia. .

Menurut Hensler dan Brunell dalam Tjiptono dan Diana (2001:14) ada empat pilar dasar utama dalam TQM, yaitu :

1. Kepuasan Pelanggan

Dalam TQM, konsep mengenai kualitas dan pelanggan diperluas. Kualitas tidak lagi hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi tertentu, tetapi kualitas tersebut ditentukan oleh pelanggan. Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek, termasuk di dalamnya harga, keamanan, dan ketepatan waktu. Oleh karena itu segala aktivitas perusahaan harus dikoordinasikan untuk memuaskan para pelanggan. Kualitas yang dihasilkan suatu perusahaan sama dengan nilai yang diberikan dalam rangka meningkatkan kualitas hidup para pelanggan. Semakin tinggi nilai kepuasan yang diberikan, maka semakin

besar pula kepuasan pelanggan.

2. Respek Terhadap Setiap Orang

Dalam perusahaan yang berkualitas kelas dunia, respek terhadap setiap orang maksudnya adalah setiap karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreativitas unik. Dengan demikian karyawan merupakan sumberdaya organisasi yang paling bernilai. Oleh karena itu setiap orang dalam organisasi diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambil keputusan.

3. Manajemen Berdasarkan Fakta

Fakta adalah sesuatu hal yang sebenarnya. Perusahaan kelas dunia berorientasi pada fakta. Maksudnya bahwa setiap keputusan yang diambil selalu didasarkan pada data bukan sekedar pada perasaan (*feeling*).

4. Perbaikan Berkesinambungan

Demi mencapai kesuksesan, setiap perusahaan perlu melakukan proses secara sistematis dalam melaksanakan perbaikan berkesinambungan. Perbaikan yang berkesinambungan disini menggunakan siklus PDCA (*plan, do, check, act*) yang terdiri dari langkah-langkah perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil pelaksanaan rencana dan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.

Total Quality Management (TQM) merupakan sistem manajemen yang berfokus pada seluruh orang/ tenaga kerja, bertujuan guna terus tingkatkan nilai yang diberikan untuk pelanggan secara kontinyu dengan cost penambahan nilai yang lebih rendah. Penerapan prinsip ini membutuhkan kerja sama seluruh unsur perusahaan atas pembaruan keseluruhan aspek manajemen sebuah perusahaan.

Prinsip TQM ialah sesuatu upaya industri dalam mempraktikkan sistem

manajemen mutu berkelas dunia. Oleh karenanya dibutuhkan pergantian besar dalam budaya serta sistem nilai dalam industri.

Bertolak dari berbagai definisi TQM yang telah dibahas sebelumnya, yang membuat disimilaritas dibandingkan prinsip-prinsip manajemen lainnya berkenaan dengan mempraktikkan usaha ialah konsep dengan cara apa manajemen itu dijalankan. Menurut Goetsch dan Davis dalam Fandy Tjiptono & Anastasia Diana (2001:15) TQM meliputi sepuluh unsur utama, yaitu :

1. Fokus pada Pelanggan.

Implementasi dari TQM, baik pelanggan internal maupun pelanggan *external* merupakan *driver*. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas manusia, proses dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa tersebut.

2. Obsesi terhadap Kualitas.

Perusahaan atau organisasi yang menerapkan TQM, penentu akhir kualitas adalah pelanggan internal dan eksternal. Dengan kualitas yang ditetapkan tersebut, perusahaan harus terobsesi untuk memenuhi bahkan melebihi dari apa yang ditentukan tersebut. Hal ini berarti bahwa semua karyawan pada setiap level berusaha melaksanakan setiap aspek pekerjaannya berdasarkan perspektif “Bagaimana seharusnya kita dapat melakukannya dengan lebih baik ?”.

3. Pendekatan Ilmiah.

Pendekatan ilmiah diperlukan untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan serta pemecahan masalah. Dengan demikian diperlukan data untuk digunakan dalam menyusun patok duga, memantau prestasi dan melaksanakan perbaikan.

4. Komitmen Jangka Panjang

Dengan menerapkan TQM berarti berkomitmen untuk melaksanakan budaya

perusahaan yang baru. Komitmen jangka Panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan TQM dapat berjalan dengan sukses.

5. Kerjasama Tim.

Dalam organisasi atau perusahaan yang menerapkan TQM, kerjasama tim, kemitraan dan hubungan dijalin dan dibina, baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, Lembaga pemerintah dan masyarakat sekitar.

6. Perbaiki Sistem Secara Berkesinambungan.

Setiap produk atau jasa yang dihasilkan, terjadi dengan melalui proses-proses tertentu di dalam suatu sistem. Oleh karena itu sistem yang ada perlu dievaluasi dan diperbaiki secara terus menerus agar kualitas yang dihasilkan dapat meningkat.

7. Pendidikan dan Pelatihan.

Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. Dengan belajar, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.

8. Kebebasan yang Terkendali.

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur penting. Hal ini dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab karyawan terhadap keputusan yang telah dibuat. Meskipun demikian, kebebasan yang timbul karena keterlibatan dan pemberdayaan tersebut merupakan hasil dari pengendalian yang terencana dan terlaksana dengan baik.

9. Kesatuan Tujuan.

Setiap usaha dan upaya perbaikan harus diarahkan pada tujuan yang sama. Setiap perusahaan harus memiliki kesatuan tujuan.

10. Adanya keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan.

Usaha untuk melibatkan karyawan akan membawa manfaat, meningkatkan kemungkinan dihasilkannya keputusan, rencana atau perbaikan yang lebih baik dan efektif serta meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab karyawan dalam pelaksanaan perbaikan.

2.2.2 Manfaat Penerapan Total Quality Management

Berbagai manfaat bisa diperoleh dari pelaksanaan TQM, khususnya bagi klien, organisasi dan staf serta pekerja. Keuntungan ini tergantung pada pengaturan kerja program TQM yang tergantung pada perbaikan terus-menerus. Ini akan membatasi berbagai jenis pemborosan dan meningkatkan loyalitas konsumen. Kedua komponen ini pada akhirnya akan membangun laba perusahaan.

- Manfaat TQM bagi pelanggan adalah :
 - 1) Sedikit atau bahkan tidak memiliki masalah dengan produk atau pelayanan.
 - 2) Kepedulian terhadap pelanggan lebih baik atau pelanggan lebih diperhatikan
 - 3) Kepuasan pelanggan terjamin.
- Manfaat TQM bagi organisasi/perusahaan adalah :
 - 1) Terdapat perbaikan kualitas produk dan pelayanan
 - 2) Karyawan lebih termotivasi
 - 3) Produktivitas meningkat
 - 4) Biaya turun
 - 5) Produk cacat berkurang
 - 6) Permasalahan dapat diselesaikan lebih cepat
- Manfaat TQM bagi karyawan/staf adalah :
 - 1) Pemberdayaan karyawan
 - 2) Lebih terlatih dan berkemampuan

- 3) Lebih dihargai dan diakui
- Manfaat lain dari implementasi TQM bagi organisasi/perusahaan dalam jangka panjang adalah :
 - 1) Menjadikan institusi sebagai pemimpin (*leader*) bukan sekedar pengikut (*follower*)
 - 2) Membantu terciptanya *teamwork*
 - 3) Membuat institusi lebih sensitif terhadap kebutuhan pelanggan.
 - 4) Membuat institusi lebih siap dan lebih mudah beradaptasi terhadap perubahan.
 - 5) Hubungan antar karyawan pada departemen yang berbeda lebih mudah.

Penerapan TQM dalam manajemen perusahaan akan memberikan manfaat pada peningkatan laba serta daya saing perusahaan. Dengan melakukan perbaikan kualitas secara terus menerus maka perusahaan dapat meningkatkan labanya melalui rute pasar serta rute efisiensi biaya operasi perusahaan. Perusahaan dapat memperbaiki posisi persaingannya sehingga pangsa pasarnya semakin besar dan harga jualnya dapat lebih tinggi. Perusahaan juga dapat meningkatkan output yang bebas dari kerusakan melalui upaya perbaikan kualitas, hal ini berdampak pada efisiensi biaya operasi perusahaan.

Untuk menjamin pencapaian dalam melaksanakan TQM, memang ada langkah-langkah yang harus diselesaikan secara berurutan dan tertib. Langkah-langkah tersebut adalah sebagai berikut : (1) Tanamkan satu falsafah kualitas. Dalam hal ini, manajemen dan karyawan harus sepenuhnya mengerti dan yakin mengapa organisasi akan mencapai *total quality*; (2) Manajemen harus membimbing dan menunjukkan kepemimpinan yang bermutu. Berdasarkan falsafah mutu yang diterima pada langkah pertama, manajemen puncak, terutama CEO (*chief executive officer*) harus mengambil inisiatif dalam menunjukkan kepemimpinan yang teguh

dalam gerakan mutu; (3) Kalau perlu, adakan perubahan atau modifikasi terhadap sistem yang ada, agar kondusif dengan tujuan *total quality*. Sesudah menunjukkan kepemimpinan mutu secara konsisten dan kontinyu kepada seluruh anggota organisasi, manajemen perlu meninjau kebijakan, sistem dan prosedur yang ada dalam organisasi; dan (4) Dididik, dilatih dan berdayakan seluruh karyawan. Dengan telah diciptakannya lingkungan kerja yang kondusif sebagai hasil langkah ketiga, seluruh anggota organisasi, termasuk para manajer, harus siap mengikuti program pendidikan dan pelatihan mengenai *total quality*. (Soewarso Hardjosoedarmo, 2002)

Menurut Oakland (dalam Nursya'bani Purnama 2006), Agar penerapan TQM memperoleh keberhasilan, perusahaan harus memiliki pedoman yang jelas dan terarah. Dalam penerapan TQM, perusahaan bisa mengacu pada atribut efisiensi yaitu: (1) *Commitment* (komitmen), komitmen untuk menyediakan produk atau layanan yang efisien dan menguntungkan harus ditunjukkan oleh manajemen dan perusahaan; (2) *Consistency* (konsisten), perusahaan harus menyediakan produk dengan kinerja yang konsisten, misalnya ketepatan spesifikasi, ketepatan jadwal, dan lain-lain; (3) *Competence* (kompetensi), perusahaan harus menyediakan pekerja dengan kemampuan atau kompetensi unggul untuk melaksanakan tugas-tugas atau pekerjaan yang diberikan, sehingga mendukung pencapaian sasaran perusahaan; (4) *Contact* (hubungan), perusahaan harus mampu menjalin hubungan baik dengan konsumen, karena tujuan perusahaan adalah menyediakan produk yang sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen; (5) *Communication* (komunikasi), perusahaan harus mampu menjalin komunikasi yang baik dengan konsumen, agar spesifikasi produk yang diinginkan konsumen bisa diterjemahkan dengan baik oleh perusahaan; (6) *Credibility* (kredibilitas), perusahaan harus memperoleh kepercayaan dari konsumen dan juga harus mempercayai konsumen. Dengan adanya saling percaya, hubungan dan komunikasi akan terjalin dengan baik; (7) *Compassion* (perasaan),

perusahaan harus memiliki rasa simpati terhadap konsumen eksternal, terutama menyangkut kebutuhan dan harapan mereka, dan konsumen internal (pekerja) menyangkut hak pekerja; (8) *Courtesy* (kesopanan), perusahaan melalui para pekerja harus menunjukkan sikap sopan kepada konsumen, terutama bekerja yang langsung berhubungan dengan konsumen; (9) *Cooperation* (kerjasama), perusahaan harus bisa menciptakan iklim kerjasama yang baik, antar pekerja maupun antara perusahaan dengan konsumen; (10) *Capability* (kemampuan), perusahaan harus memiliki kemampuan untuk melakukan pengambilan keputusan dan melakukan tindakan yang berkaitan dengan penyedia produk atau layanan; (11) *Confidence* (kepercayaan), perusahaan harus memiliki rasa percaya diri bahwa perusahaan mampu menyediakan produk atau layanan sesuai kebutuhan dan harapan konsumen. Rasa percaya diri harus tertanam ke dalam seluruh pekerja; dan (12) *Criticism* (kritik), perusahaan harus bersedia menerima kritik dan masukan dari siapapun, baik dari pekerja maupun dari pihak eksternal.

2.2.3 Pengertian Kinerja Operasional (*Operational Performance*)

Indra Bastian (2006:274) mendefinisikan bahwa kinerja adalah gambaran pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi. Daftar apa yang ingin dicapai tertuang dalam perumusan penskemaan strategis (*strategic planning*) suatu organisasi. Secara umum, kinerja merupakan prestasi yang dicapai oleh organisasi dalam periode tertentu.

Menurut Daft (2010 :16) *Operational Performance* adalah suatu bidang manajemen yang mengkhususkan pada produksi barang dan jasa, menggunakan alat-alat dan teknik-teknik khusus untuk memecahkan masalah-masalah produksi.

Handoko (2010 :8) menjelaskan bahwa kinerja operasional (*operational performance*) merupakan pelaksanaan kegiatan-kegiatan manajerial yang dibawakan dalam pemilihan, perancangan, pembaharuan, pengoperasian dan pengawasan system-

sistem produksi. Dengan kata lain operational performance merupakan pengukuran dari performa perusahaan terhadap standar atau indikator efektif, efisien dan tanggung jawab sosial seperti halnya : produktivitas, siklus dan kepatuhan terhadap peraturan.

Secara lebih rinci tujuan kinerja operasional ini berhubungan dengan :

1. Efektifitas dan efisiensi dari kinerja sebuah perusahaan dalam menggunakan aset dan sumberdaya lainnya.
2. Melindungi perusahaan dari kerugian
3. Memastikan bahwa semua pegawai telah bekerja memenuhi sasaran dan tujuan dengan efisien dan disertai integritas yang tinggi, tanpa biaya berlebihan atau tidak diinginkan.
4. Berbagai pihak (pegawai, vendor maupun pelanggan) menempatkan kepentingan mereka di belakang dan mendahulukan kepentingan perusahaan.

Pada biasanya organisasi menandai tujuan serta rencana organisasi yang berikutnya mengenali objektif kinerja operasional yang sepatutnya diselesaikan supaya sanggup menggapai tujuan organisasi. Setelah itu hendaknya menandai tolak ukur yang hendak diaplikasikan guna membenarkan apakah objektif dari kinerja operasional mereka terpenuhi.

Pada dasarnya untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan dalam kinerja operasional, yaitu dengan melaksanakan fungsi:

1. Perencanaan (*planning*)

Adalah keputusan-keputusan yang menyangkut kreasi metode-metode pelaksanaan suatu operasi produksi.

2. Pengorganisasian (*organizing*)

Adalah keputusan-keputusan perencanaan tingkat keluaran jangka panjang atau dasar *forecast* permintaan dan keputusan-keputusan *scheduling* pekerjaan dan pengalokasian karyawan jangka pendek.

3. Pengarahan (*actuating*)

Adalah keputusan-keputusan yang dilakukan dalam sistem produksi berdasarkan perubahan permintaan, tujuan-tujuan organisasional dan manajemen.

4. Pengawasan (*controlling*)

Adalah prosedur-prosedur yang menyangkut pengambilan tindakan korektif dalam operasi-operasi produksi barang atau jasa.

Kinerja operasional adalah kapasitas organisasi untuk menyelesaikan aktivitas operasionalnya. Pengukuran kinerja menjadi tolak ukur bagi manajemen organisasi untuk memutuskan pendekatan organisasi apakah kinerja organisasi sudah sesuai dengan tujuan atau belum, hal itu sangat baik dapat dilihat dengan menaksir sudut pandang.

2.2.4 Pengukuran Kinerja Operasional

Pengukuran kinerja dapat didefinisikan sebagai proses pengkuantifikasian efisiensi dan efektifitas dari tindakan yang lalu. Ukuran kinerja merupakan sebuah parameter yang digunakan untuk mengkuantifikasi sedangkan metric kinerja adalah cakupan, isi dan bagian-bagian komponen dari sebuah ukuran kinerja yang berbasis luas (Neely, 2002:xiv).

Pengukuran kinerja adalah penentuan secara periodik efektivitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi dan personilnya berdasarkan sasaran, standard dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya (Mulyadi, 2001).

Menurut Siegal, et al dalam Barbara (2000) dikutip oleh Istiqlal (2009) penilaian kinerja adalah menentukan secara periodic tingkat keefektifitasan operasional sebuah organisasi, bagian dari organisasi dan para pekerjanya berdasarkan sasaran, kriteria dan standar baku yang telah ditentukan sebelumnya.

Sistematika penilaian pengukuran kinerja harus diperhatikan, untuk itu Yuwono, Sukamo & Ichsan (2002) menjelaskan karakteristik dalam pengukuran kinerja terdapat beberapa karakteristik sebagai berikut :

- 1) Berdasarkan kepada aktivitas serta pribadi organisasi tersebut menurut perspektif *customer* ;
- 2) Melakukan evaluasi terhadap setiap aktivitas dengan menggunakan ukuran dalam kinerja *consumer-validated* ;
- 3) Penilaian diharuskan sesuai dengan seluruh aspek pada aktivitas yang mempunyai pengaruh terhadap pelanggan, dengan demikian penilaian akan komprehensif ;
- 4) Memberikan umpan balik untuk membantu seluruh anggota organisasi mengenai masalah-masalah yang mempunyai kemungkinan untuk diperbaiki.

Dalam mengukur kinerja perusahaan, mayoritas organisasi memanfaatkan tolok ukur keuangan karena dirasa lebih berdaya guna dan masih relevan untuk *short terms*. *Return On Investment (ROI)*, *Return On Equity (ROE)*, *Profit Margin*, *Economic Value Added (EVA)* adalah tolok ukur keuangan yang masih sering digunakan.

Pengukuran kinerja organisasi yang mendasarkan pada aspek keuangan saja berisiko menimbulkan ketidakmampuan untuk menilai performa aset tidak terlihat serta aset intelektual. Barometer keuangan hanyalah menggambarkan keputusan persaingan yang telah lewat, oleh karenanya bukanlah langkah yang cocok guna *survive* didalam area kompetisi bisnis yang terus kian mengglobal.

Dapat dikatakan bahwa mengukur kinerja perusahaan semata-mata hanya berdasarkan aspek keuangan akan sangat menyesatkan. Kinerja keuangan yang baik saat ini boleh jadi telah mengorbankan kepentingan-kepentingan jangka panjang perusahaan. Demikian pula sebaliknya, kinerja keuangan yang kurang baik saat ini

boleh jadi karena perusahaan melakukan investasi-investasi demi kepentingan jangka panjang perusahaan (Mirza, 1997).

Oleh sebab itu pengukuran kinerja non keuangan menjadi penting untuk dilakukan, karena banyak data-data non keuangan yang bersifat kualitatif yang menyangkut operasional perusahaan maupun yang menyangkut hubungan organisasi dengan lingkungan eksternalnya yang mempunyai pengaruh besar terhadap kelangsungan hidup perusahaan. Ukuran-ukuran non keuangan tidak dapat menggantikan ukuran-ukuran keuangan, namun keduanya saling melengkapi (Kaplan dan Norton, 2000).

Implikasi dari pengukuran kinerja non keuangan, perusahaan dapat mengomunikasikan tujuan perusahaan pada pegawai ke bentuk tugas-tugas dalam kegiatan operasionalnya sehari-hari. Informasi dari ukuran-ukuran ini dapat menunjukkan di mana harus dilakukan perbaikan dan memberi dorongan untuk tercapainya target keuangan.

Ukuran-ukuran kinerja non keuangan yang sering digunakan oleh perusahaan antara lain : 1) Kepuasan pelanggan; 2) Loyalitas pelanggan; 3) Kemampuan pegawai; 4) Proses internal yang responsive dan sebagainya. Ukuran-ukuran kinerja non keuangan tersebut merupakan aktiva intelektual dan tak berwujud yang dimiliki oleh suatu perusahaan.

Dikala ini banyak organisasi yang memiliki misi dengan memusatkan perhatian diri pada konsumen. Pemasukan organisasi yang menjadi salah satu komponen target keuangan organisasi bisa tercapai dengan memusatkan diri pada perspektif konsumen. Bila organisasi mau menggapai kinerja keuangan yang baik untuk jangka panjang, maka wajib menghasilkan serta menyajikan produk ataupun jasa yang bernilai tambah untuk pelanggan.

Perspektif pelanggan memiliki dua kelompok pengukuran (Kaplan dan Norton, 2000) yaitu :

1. Kelompok Ukuran Inti Pelanggan (*Customer Core Measurement*)

Kelompok ini memiliki beberapa komponen pengukuran yaitu :

a. Pangsa Pasar (*Market Share*)

Pengukuran ini mencerminkan bagian yang dikuasai perusahaan atas keseluruhan pasar yang ada, yang meliputi antara lain : jumlah pelanggan, jumlah penjualan dan volume unit penjualan)

b. Retensi Pelanggan (*Customer Retention*)

Mengukur tingkat di mana suatu perusahaan dapat mempertahankan hubungan dengan pelanggan.

c. Akuisisi Pelanggan (*Customer acquisition*)

Mengukur di mana tingkat suatu unit bisnis mampu menarik pelanggan baru atau memenangkan bisnis baru.

d. Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*)

Menaksir tingkat kepuasan pelanggan terkait dengan kriteria kinerja spesifik dalam *value proposition*.

2. Kelompok ukuran Proposisi Nilai Pelanggan (*Customer Value Proposition Measurement*).

3. Kelompok pengukuran ini merupakan pemicu kinerja yang terdapat dalam kelompok pengukuran pelanggan utama yang didasarkan pada atribut-atribut :

a. Atribut Produk atau Jasa

Meliputi fungsi dari produk atau jasa, harga dan kualitas. Pelanggan memiliki preferensi yang berbeda beda atas produk yang ditawarkan. Ada yang mengutamakan fungsi dari produk, kualitas atau harga yang murah. Perusahaan

harus mengidentifikasi apa yang diinginkan pelanggan atas produk yang ditawarkan. Selanjutnya penilaian kinerja ditetapkan pada hal tersebut.

b. Hubungan Pelanggan (*Customer Relationship*)

Menyangkut perasaan pelanggan terhadap proses pembelian produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan. Perasaan konsumen ini sangat dipengaruhi oleh tanggapan dan komitmen perusahaan terhadap pelanggan berkaitan dengan masalah waktu penyampaian. Waktu merupakan komponen yang penting dalam persaingan perusahaan. Pelanggan biasanya menganggap penyelesaian order yang cepat dan tepat waktu sebagai indikator yang penting bagi kepuasan mereka.

c. Citra dan Reputasi (*Image and Reputation*)

Menggambarkan faktor-faktor *intangibile* yang menarik seorang konsumen untuk berhubungan dengan perusahaan. Membangun citra dan reputasi dapat dilakukan melalui iklan dan menjadi kualitas seperti yang dijanjikan.

Termasuk dalam penunjang pengukuran kinerja non keuangan yaitu organisasi wajib berupaya memberikan kepuasan untuk konsumen. Konsumen hendak merasa terpuaskan bila memperoleh servis yang bermutu, contohnya pemberian produk serta waktu proses servis yang kilat serta pas waktu. Industri yang mempunyai proses bisnis internal yang baik mampu mewujudkan produk serta pelayanan yang sanggup memberikan nilai untuk pelanggan . Kegiatan penambahan nilai industri tergabung dalam sesuatu *value chain* yang diawali proses mendapatkan *raw material* hingga pengenalan produk jadi ke pelanggan.

Kaplan dan Norton (2000) juga memberi penilaian kinerja berdasarkan perspektif bisnis internal yang terdiri dari :

a. Proses Inovasi

Dalam proses ini unit bisnis menggali pemahaman tentang bisnis laten dari pelanggan dan menciptakan produk atau jasa yang mereka butuhkan. Proses inovasi dalam perusahaan biasanya dilakukan oleh bagian *Research and Development* (Riset dan Pengembangan) sehingga setiap keputusan pengeluaran suatu produk ke pasar telah memenuhi syarat-syarat pemasaran dan dapat dikomersilkan. Aktivitas riset dan pengembangan ini merupakan aktivitas penting yang wajib selalu dievaluasi dan dinilai untuk kemajuan perusahaan dalam jangka panjang.

b. Proses Operasi

Proses operasi merupakan proses membuat dan menyampaikan produk atau jasa. Aktivitas dalam proses operasi terbagi menjadi dua bagian, yaitu : proses pembuatan produk dan jasa penyampaian produk kepada pelanggan. Penilaian kinerja yang terkait dalam proses operasi dikelompokkan pada waktu, kualitas dan biaya.

c. Proses Pelayanan Purna Jual.

Proses ini merupakan jasa pelayanan pada pelanggan pasca penjualan produk atau jasa tersebut dilakukan. Aktivitas yang terjadi pada tahapan ini, misalnya penanganan garansi dan perbaikan atas produk yang rusak, penanganan perbaikan atas terjadinya gangguan layanan atau kerusakan jaringan penunjang pada produk jasa. Perusahaan dapat mengukur upayanya dalam pelayanan purna jual ini apakah telah memenuhi harapan pelanggan atau belum menggunakan tolok ukur kualitas, biaya dan waktu seperti halnya dalam proses operasi. Untuk siklus waktu, perusahaan dapat menggunakan pengukuran waktu dari saat keluhan pelanggan diterima hingga keluhan tersebut diselesaikan.

2.3 Hipotesis Penelitian

Bertolak dari teori-teori yang telah dikemukakan sebelumnya, dalam

penelitian ini penulis mencoba untuk menguji pengaruh *Total Quality Management* (*TQM*) yang terdiri dari variabel : fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, perbaikan sistem secara berkesinambungan, komitmen jangka panjang terhadap kinerja operasional. Dengan demikian ditentukan hipotesis alternatif, yaitu :

2.3.1 Hipotesis Pada Hubungan Antar variabel

a) Hubungan Fokus Pelanggan dengan Kinerja Operasional

Dalam bingkai *TQM*, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal merupakan pengendali. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas tenaga kerja, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk dan jasa. Pelanggan harus menjadi pusat perhatian utama yang harus diberikan dalam memodifikasi kualitas proses yang akan menjamin dihasilkan produk dan jasa pelayanan yang berkualitas. Selain itu perusahaan juga harus menempatkan karyawan untuk berinteraksi secara langsung dengan pelanggan dan memberikan kebebasan kepada karyawan untuk melakukan tindakan yang diperlukan dalam rangka memuaskan pelanggan (Yulian Yamit, 2005: 79). Dengan menentukan fokus pelanggan di dalam proses tersebut, yang bertujuan untuk memaksimalkan kinerja operasional perusahaan, pada akhirnya merupakan usaha untuk mewujudkan pencapaian sasaran dan visi misi perusahaan, maka konsumen dapat merasakan adanya jaminan kualitas (*quality assurance*), dan sesuai etika serta dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Berpedoman dari teori, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Diduga Fokus pada pelanggan berpengaruh positif terhadap kinerja operasional

b) Hubungan Obsesi Terhadap Kualitas dengan Kinerja Operasional

Bagi perusahaan yang menganut *TQM*, pelanggan merupakan penentu

kualitas. Target kualitas yang ditetapkan tersebut, perusahaan harus terobsesi untuk memenuhi atau bahkan melampaui. Seluruh unsur sumber daya, mulai dari setiap karyawan hingga jajaran manajemen harus berkomitmen dan berusaha secara agresif untuk mencapai target kualitas terbaik demi memenuhi, bahkan melampaui harapan pelanggan dan tidak cepat puas akan kualitas tersebut.

Obsesi terhadap kualitas merupakan sikap dan komitmen perusahaan untuk tetap memberikan kualitas yang terbaik pada setiap produk atau jasa yang dilakukan hanya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. (Tjiptono dan Diana , 2003:158) . Dengan demikian dalam setiap proses yang dilakukan , perusahaan harus memiliki obsesi untuk memberikan kualitas yang terbaik di setiap proses operasi demi tercapainya target kualitas produk atau jasa. Berdasarkan teori tersebut, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H2 : Diduga Obsesi terhadap kualitas berpengaruh positif terhadap Kinerja Operasional

c) **Hubungan Perbaikan sistem secara berkesinambungan dengan Kinerja Operasional**

Prinsip perbaikan sistem secara berkesinambungan dikembangkan oleh seorang yang kompeten di bidang manajemen mutu, yaitu Edward Deming (1950). Prinsip itu diperkenalkan berbarengan dengan *Total Quality Management*

Perbaikan berkesinambungan ialah prinsip yang menambah efektifitas kerja organisasi. Perbaikan yang diterapkan secara tidak berubah- ubah merupakan sesuatu siklus berkesinambungan dengan mempraktikkan tata cara PDCA(Plan, Do, Check, Action). Tiap metode dipertimbangkan apakah telah cocok dengan kemauan perusahaan. Pemugaran dicoba terhadap unsur-unsur kritis yang berlawanan dengan keinginan. Perihal ini wajib dicoba menurut periodic serta tidak berubah- ubah.

Perbaikan berkesinambungan dapat dilakukan pada 3 (tiga) tingkatan yang berbeda yaitu : Manajemen, Kelompok dan Individu. Pada tingkatan manajemen,

implikasi perbaikan pada strategi organisasi. Level kelompok mencakup pekerjaan penyelesaian permasalahan pada skala yang lebih luas. Sedangkan pada level individu, perbaikan berupa pekerjaan rutin sehari-hari. Setiap pimpinan perlu mengevaluasi organisasinya dengan membuat program monitoring dan evaluasi. Berbagai teknik perbaikan (*problem-solving tools*) banyak dikembangkan seperti *six sigma*, *lean manufacturing*, *work process*, penyederhanaan pekerjaan dan monitoring kinerja.

Penerapan perbaikan berkesinambungan akan menghasilkan ciri-ciri antara lain : 1) Setiap individu menunjukkan kesadaran dan pemahaman terhadap visi, misi dan tujuan perusahaan ; 2) Para karyawan menggunakan tujuan strategis organisasi untuk *fokus* memprioritaskan aktivitas perbaikan; 3) Pekerjaan berbasis *teamwork* dikembangkan; 4) Penilaian risiko yang terus menerus terhadap organisasi; 5) Setiap level manajemen berkomitmen aktif untuk melakukan perbaikan secara kontinyu; 6) Karyawan belajar dari pengalaman dirinya sendiri dan orang lain; 7) Pengembangan program pembelajaran perorangan maupun tim.

Sejatinya perbaikan berkesinambungan itu sendiri harus menjadi kebiasaan di semua lini tingkatan pada perusahaan, hal tersebut bertujuan guna meminimalisir variasi dan pemborosan, menyederhanakan proses produksi, meningkatkan kualitas dan kinerja operasional perusahaan. Dengan begitu perusahaan dapat berinovasi di dalam lingkungan yang kondusif, kreatifitas meningkat dan tercapainya keunggulan dalam bersaing. Berdasarkan teori-teori di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H3 : Diduga Perbaikan sistem secara berkesinambungan berpengaruh positif terhadap Kinerja operasional.

d) Hubungan Komitmen Jangka Panjang dengan Kinerja Operasional

Strategi operasi perusahaan yang baik akan menghasilkan produk berkualitas

dan memuaskan konsumen. Hal demikian bisa tercapai jika seluruh lini bagian dalam perusahaan berkomitmen dalam jangka panjang untuk mempertahankan mindset kinerjanya dalam bingkai TQM. Konsumen/pelanggan juga akan berkomitmen untuk tetap setia dan mau bekerja sama jika mereka merasa mendapatkan keuntungan dalam hubungan tersebut. Komitmen pelanggan mempunyai peran dalam pengambilan keputusan untuk tetap tinggal atau pergi. Penelitian Morgan and Hunt (1994) menyatakan bahwa komitmen akan mengurangi kecenderungan untuk pergi sedangkan Thorsten (2000) menyatakan komitmen berpengaruh positif pada loyalitas konsumen. Berdasarkan teori dan penelitian di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H4 : Diduga Komitmen Jangka Panjang berpengaruh positif terhadap Kinerja Operasional

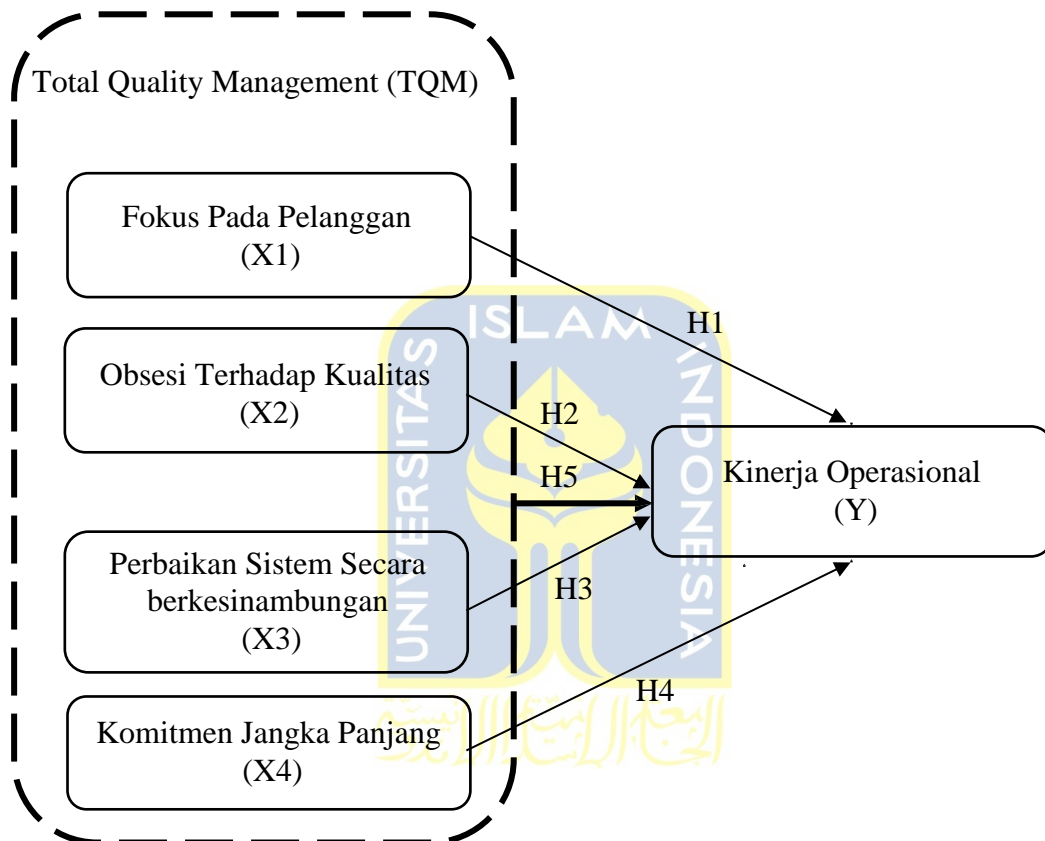
e) **Hubungan Total Quality Manajemen dengan Kinerja Operasional**

Total Quality Management (TQM) adalah sistem manajemen untuk meningkatkan keseluruhan kualitas perusahaan demi pencapaian keunggulan bersaing yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan keseluruhan (total) anggota organisasi Zulian Yamit (2004: 181). Seiring dengan penerapannya, TQM akan berpengaruh terhadap kinerja operasi perusahaan. Semakin baik implementasi TQM maka akan berdampak positif terhadap kinerja operasional perusahaan. Bersumber teori yang sudah disebutkan, sehingga dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H5 : Diduga *Total Quality Management (TQM)* yang terdiri dari fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, perbaikan sistem secara berkesinambungan, dan komitmen jangka panjang secara simultan berpengaruh positif terhadap kinerja operasional secara simultan.

2.4 Kerangka Pikir Penelitian

Untuk memberikan gambaran mengenai konsepsi pemikiran secara tepat mengenai fokus penelitian berdasarkan teori-teori, hubungan antar variabel independen dan variabel dependen yang menjadi landasan berpikir dalam penelitian ini., maka berikut ini dibentuk kerangka pemikiran sebagai berikut :



Gambar 2.1 : Kerangka Pikir Penelitian

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang bersifat asosiatif. Penelitian deskriptif dimaksudkan untuk mengartikan taraf-taraf variable yang diteliti dan penelitian asosiatif merupakan analisis hubungan dimana variable Eksogen/Independen (variable bebas) memengaruhi variable Endogen/Dependen (variable terikat).

Metode penelitian menggunakan pendekatan survei yaitu penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi. Unit analisis pada penelitian ini adalah individu, yaitu pelanggan Indihome PT.Telkom area Kabupaten Kutai Timur.

3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

3.1.1 Variabel Penelitian

1. Variabel Independen

Variabel Independen merupakan variabel bebas yang dapat memengaruhi atau yang menjadi penyebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (variabel terikat), Indriantono (2001) menjelaskan bahwa Variabel independen adalah variabel yang menjelaskan atau memengaruhi variabel lain. Variabel Independen dinotasikan sebagai variabel X. Variabel independen di dalam penelitian ini adalah Fokus pada pelanggan (X1), Obsesi terhadap kualitas (X2), Perbaikan sistem secara berkesinambungan (X3), dan Komitmen Jangka Panjang (X4).

2. Variabel Dependen

Sugiyono (2007:47) menjelaskan bahwa Variabel dependen atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena

adanya variabel independen atau variabel bebas. Variabel dependen dinotasikan sebagai variabel Y. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kinerja Operasional.

3.1.2 Definisi Operasional Variabel

Agar diperoleh data yang menunjang bagi pengujian hipotesis, maka batasan operasional konsep variabel dirumuskan sebagai berikut :

Tabel 3.1 : Definisi Operasional Variabel

Definisi Operasional Variabel	Indikator	Ukuran data
<p>Fokus Pada Pelanggan (X1) Fokus pada pelanggan dalam penelitian ini adalah upaya pembentukan produk dan operasi perusahaan yang didasarkan pada perspektif pelanggan dengan tujuan memenuhi kebutuhan pelanggan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Visi, komitmen dan iklim - Penyejajaran dengan pelanggan - Keinginan untuk menemukan kebutuhan pelanggan - Menanggapi pelanggan - Penggunaan informasi dari pelanggan - Kompetensi, kapabilitas dan pemberian wewenang kepada karyawan - Penyempurnaan produk/jasa dan proses secara terus menerus. <p>(Richard C. Whitely)</p>	<p>Skala likert</p>

<p>Obsesi terhadap kualitas (X2)</p> <p>Penentu akhir kualitas adalah pelanggan. Dengan kualitas yang ditetapkan tersebut, seluruh lini perusahaan harus berkomitmen untuk bekerja dan menggunakan asset serta sumberdaya untuk mencapai bahkan melebihi dari kualitas yang ditentukan tersebut.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Kinerja (<i>performance</i>) - Keistimewaan (<i>features</i>) - Keandalan (<i>reliability</i>) - Kesesuaian (<i>conformance</i>) - Daya tahan (<i>durability</i>) - Servis (<i>serviceability</i>) - Estetika (<i>aesthetics</i>) - Biaya kualitas - Persepsi kualitas. <p>(Garvin : Fandy Tjiptono & A.Diana)</p>	<p>Skala likert</p>
<p>Perbaikan Sistem secara berkesinambungan (X3)</p> <p>Perbaikan sistem berkesinambungan pada penelitian ini adalah Upaya pada seluruh proses operasi perusahaan untuk selalu dievaluasi dan diperbaiki agar kualitas produk semakin meningkat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Kemampuan petugas dalam merespon cepat setiap keluhan pelanggan. - Sistem yang semakin memudahkan bagi setiap kebutuhan pelanggan. - Koordinasi yang semakin baik antar divisi tugas demi memberikan pelayanan yang cepat - Perbaikan masalah yang timbul secara cepat dan efisien. - Tersedianya layanan produk – produk inovasi baru demi memenuhi kebutuhan pelanggan. - Pendokumentasian setiap kemajuan yang dicapai 	<p>Skala likert</p>

	(Fandy Tjiptono dan A. Diana)	
<p>Komitmen Jangka Panjang (X4)</p> <p>Kepercayaan atau keinginan dalam hubungan antara Pelanggan dengan perusahaan berada pada hubungan terus menerus untuk memelihara hubungan timbal balik yang saling membutuhkan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Rasa percaya Pelanggan terhadap produk - Pelanggan merasa mempunyai hubungan yang kuat terhadap perusahaan - Pelanggan merasa puas atas kualitas produk dan pelayanan - Pelanggan merasa bahwa perusahaan memahami kebutuhan pelanggan. - Pelanggan merasa sangat membutuhkan produk dalam jangka Panjang. (Fullerton, Hansen, Gustafson) 	Skala likert
<p>Kinerja Operasional (Y)</p> <p>Daft (2010) : Kinerja Operasional adalah suatu bidang manajemen yang mengkhususkan pada produksi barang dan jasa, menggunakan alat-alat dan teknik-teknik khusus untuk memecahkan masalah-masalah produksi.</p> <p>Handoko (2010) : Kinerja operasional merupakan</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Karyawan bekerja dengan efektif efisien dan berintegritas tinggi menggunakan asset serta sumberdaya yang ada - Evaluasi tiap aktivitas operasi , produk, harga, fungsi, kualitas berdasarkan validasi pelanggan. - Respon cepat dan tepat 	Skala likert

<p>pelaksanaan kegiatan-kegiatan manajerial yang dibawakan dalam pemilihan, perancangan, pembaharuan, pengoperasian dan pengawasan sistem-sistem produksi. Kinerja operasional merupakan pengukuran dari performa perusahaan terhadap standar atau indikator efektif, efisien dan tanggung jawab sosial seperti halnya : produktivitas, siklus dan kepatuhan terhadap peraturan.</p>	<p>waktu mengenai order demi menjaga kepuasan pelanggan.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proses operasi internal yang responsif terhadap keinginan pelanggan. - Pelayanan purna jual, pemeliharaan, perbaikan terjaga. <p>(Kaplan dan Norton)</p>	
--	--	--

3.2 Jenis dan Sumber Data

Berdasarkan tujuan penelitian, terdapat beberapa data yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Jenis dari masing-masing data tersebut adalah data kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Analisis kuantitatif mencoba mengolah data menjadi informasi dalam bentuk angka. Penggunaan angka akan memudahkan penginterpretasian hasil analisis secara objektif.

Mudradjad Kuncoro (2003) menyatakan, menurut metode pengumpulannya, data bisa dikelompokkan bersumber atas asal data tersebut didapat, yaitu :

a. Sumber data primer :

Data diperoleh langsung dari responden. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dengan menggunakan daftar pertanyaan berupa kuesioner yang dibagikan kepada pelanggan Indihome PT.Telkom.

b. Sumber data sekunder :

Data diperoleh dari sumber yang telah ada melalui media perantara seperti dokumentasi, jurnal, publikasi perusahaan dan lain-lain..

Basis data utama dalam penelitian ini adalah data primer, yang didapat secara langsung melalui kuesioner dari pelanggan Indihome PT. Telkom area Kabupaten Kutai Timur yang dijadikan sebagai responden penelitian.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data untuk penelitian ini memerlukan data primer dengan cara penyebaran atau membagikan kuesioner yang berupa daftar pertanyaan/ Pernyataan kepada pelanggan Indihome.

Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan/ pernyataan kepada responden dengan panduan kuesioner. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan pertanyaan tertutup di mana dalam kuesioner ini membatasi tanggapan responden dengan kewajiban memilih jawaban diantara pilihan-pilihan yang tertera.

3.3.1 Instrumen Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan instrumen untuk pengumpulan data berupa kuesioner. Kuesioner ini menggambarkan susunan pernyataan yang tersusun guna memperoleh informasi data tentang berbagai hal yang dibutuhkan dalam penelitian. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara memberikan langsung kepada para pelanggan Indihome PT. Telkom area Kabupaten Kutai Timur sebagai responden secara acak . Dari jawaban responden kemudian diberikan skor nilai untuk selanjutnya dilakukan pengolahan data kuantitatifnya. Penetapan bobot skor pada jawaban responden dibuat secara bertingkat dan konsisten.

Pemberian nilai skor jawaban kuesioner itu nantinya akan dimasukkan dalam skala level (Supardi, 2005) :

1. SS (Sangat Setuju) : diberi nilai skor 5
2. S (Setuju) : diber nilai skor 4
3. N (Netral/Ragu-ragu) : diberi nilai skor 3
4. TS (Tidak Setuju) : diberi nilai skor 2
5. STS (Sangat Tidak Setuju) : diberi nilai skor 1

3.4 Populasi dan Sampel

a) Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Indihome PT.Telkom area Kabupaten Kutai Timur yang berdomisili di wilayah perkotaan yang meliputi 2 kecamatan yaitu Sangatta Utara dan Sangatta selatan yang secara spesifik jumlahnya tidak diketahui. Untuk itu perlu dilakukan pengambilan sampel untuk penelitian ini.

b) Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dianggap bisa mewakili populasi dengan metode spesifik, memiliki karakteristik spesifik, jelas, dan lengkap. Penelitian ini memanfaatkan sampel, karena ketidak kemungkinan untuk meneliti semua pelanggan Indihome pada wilayah penelitian sangat besar jumlahnya. Bila sampel dalam suatu penelitian terlalu besar akan menyulitkan peneliti dalam mendapatkan model penelitian yang cocok maka akan diambil ukuran sampel yang sesuai berkisar antara 100-200 responden. Ukuran sampel minimum adalah sebanyak 5 observasi untuk setiap estimated parameter dan maksimal adalah 10 observasi dari setiap estimated parameter.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik pengambilan *probability sampling* yaitu dengan Purposive Sampling dan Accidental

Sampling :

1. Purposive Sampling, di mana sampel diambil dengan maksud atau tujuan tertentu. Seseorang atau sesuatu diambil sebagai sampel karena peneliti menganggap bahwa seseorang atau sesuatu tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitiannya (Mustafa, 2000). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan Indihome yang berumur lebih dari 18 tahun dan merupakan pelanggan Indihome PT. Telkom area Kutai Timur .
2. Accidental Sampling, di mana pengambilan sampel dengan teknik ini peneliti tidak mempunyai pertimbangan lain kecuali berdasarkan kemudahan saja. Seseorang diambil sebagai sampel karena kebetulan orang tadi ada di situ atau kebetulan si peneliti mengenal orang tersebut (Mustafa, 2000).

Dalam penelitian ini, jumlah indikator penelitian sebanyak 25 sehingga jumlah sampel minimal adalah 5 kali jumlah indikator atau sebanyak $5 \times 25 = 125$. (Ferdinand, 2002:48). Dari kuesioner yang dibagikan ke responden baik secara online maupun offline terkumpul sebanyak 130 sampel.

3.5 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan sejak bulan Januari 2021 hingga Juli 2021, mengambil lokasi di wilayah Kabupaten Kutai Timur Provinsi Kalimantan Timur, dengan pelanggan Indihome PT. Telkom (Persero) Area Sangatta sebagai objek penelitian.

Pertimbangan yang mendasari penulis memilih objek penelitian tersebut adalah dengan pertimbangan bahwa penulis berdomisili di kota yang sama yaitu di Kota Sangatta Kabupaten Kutai Timur, sehingga mempermudah dalam pengumpulan data, efisiensi waktu, tenaga dan biaya yang digunakan dalam penelitian.

3.6 Metode Analisis Data

Analisis data penelitian merupakan bagian dari proses pengujian data

setelah tahap pemilihan dan pengumpulan data penelitian. Penelitian ini menggunakan metode analisis statistika dan deskriptif. Analisis statistika dengan model regresi menggunakan bantuan aplikasi SPSS 23.

a) Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi, Indriantoro dan Bambang Supono (2014).

b) Analisis Statistika

Pengumpulan data dalam penelitian ini menghasilkan data kuantitatif. Selanjutnya pengolahan data dilakukan dengan analisis statistika dengan model regresi menggunakan bantuan aplikasi SPSS 23.

3.6.1 Uji Instrumen

Instrumen penelitian yang disusun berupa kuesioner harus memenuhi persyaratan sebagai alat pengumpul data. Instrumen penelitian dikatakan memenuhi persyaratan sebagai alat pengumpul data apabila instrument tersebut valid dan reliabel. Oleh karena itu sebelum instrumen tersebut digunakan, harus dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

a. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut Ghozali (2005). Dengan kata lain, instrumen tersebut dapat mengukur variabel yang diinginkan oleh peneliti secara tepat.

Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang

terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Tingkat validitas dapat diukur dengan cara membandingkan nilai hitung r (*correlation item total correlation*) dengan nilai tabel r dengan ketentuan untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, di mana n adalah jumlah sampel. Bila : $r_{hitung} > r_{tabel}$, berarti pernyataan tersebut dinyatakan valid. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, berarti pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang mempunyai indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2005:41). Untuk mengetahui suatu alat ukur reliabel atau tidak dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan Alpha Cronbach dengan

rumus sebagai berikut (Sugiono, 2005. 282) :

$$r_i = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Keterangan:

r_i = Alfa Cronbach

$\sum S_i^2$ = mean kuadrat kesalahan

S_t^2 = varians total

k = mean kuadrat antara subjek

Suatu instrumen dapat dikatakan reliabel jika memiliki koefisien keandalan(reliabel) sebesar 0.60 atau lebih.

3.6.2 Teknik Analisis Data

Dalam upaya pengolahan data penelitian dari hasil pengumpulan data yang berupa data kuantitatif maka digunakan analisis regresi linear berganda (*Multiple*

Regression). Analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (variabel penjelas/bebas), dengan tujuan untuk mengestimasi dan/atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai-nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui. Ghazali (2005).

Untuk regresi yang variabel independennya terdiri atas dua atau lebih, regresinya disebut juga regresi berganda. Oleh karena variabel independen dalam penelitian ini mempunyai variabel lebih dari dua, maka regresi dalam hal ini disebut regresi berganda.

Persamaan Regresi dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen atau bebas yaitu unsur dalam *Total Quality Management* (X) yang terdiri dari Fokus pada pelanggan (X1), Obsesi Terhadap Kualitas (X2), Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan (X3) dan Komitmen Jangka Panjang (X4) terhadap Kinerja Operasional (Y). Bentuk umum persamaannya adalah sebagai berikut (Situmorang, 2010:141):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

di mana:

Y = Kinerja Operasional

a = constanta

X1 = Fokus pada pelanggan

X2 = Obsesi terhadap kualitas

X3 = Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan

X4 = Komitmen Jangka Panjang

b = Koefisien regresi X

e = Error

Uji asumsi klasik harus dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi yang diperoleh dapat menghasilkan estimator linear yang baik. Model regresi yang digunakan adalah Regresi linear berganda. Sebelum model regresi ini digunakan perlu

diuji terlebih dahulu apakah memenuhi asumsi klasik atau tidak. Uji asumsi klasik terdiri dari:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residualnya berdistribusi normal (Ghozali, 2006:110). Model regresi yang baik adalah berdistribusi data normal atau mendekati normal. Uji normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas. Dasar pengambilan keputusannya adalah (Ghozali, 2005:112) :

1. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi yang ditentukan terdapat korelasi antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel ini tidak orthogonal. Variabel ortogonal adalah variabel yang nilai korelasi antar variabel independen sama dengan nol. (Ghozali, 2005:91). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi multikolinearitas di antara variabel independen.

Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas dilakukan pemeriksaan terhadap nilai *Tolerance value* dan *VIF (Variance Inflation Factor)*. Jika nilai-nilai *tolerance value* $> 0,10$ dan nilai *VIF* < 10 , maka tidak terjadi multikolinearitas. (Ghozali, 2005:92).

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah pada model regresi terjadi kesamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain atau tidak. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas. (Ghozali, 2005:105). Pengujian terhadap gejala heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan model scatterplot dengan dasar pemikiran sebagai berikut :

1. Jika ada pola tertentu, dan titik (poin-poin) yang ada membentuk suatu pola yang beraturan (bergelombang kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik menyebar keatas dan di bawah nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Uji Linearitas

Uji Linearitas digunakan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat bersifat linear atau tidak secara signifikan. (Ghozali, 2011:166). Kriteria pengujian linearitas adalah jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat adalah linear, demikian juga sebaliknya. Perlunya mengetahui adakah sifat linear pada hubungan X dan Y memengaruhi tingkat valid atau tidaknya model regresi yang dihasilkan. Sebab sebegus apapun model regresi yang dihasilkan dengan R squared yang tinggi, namun jika data tersebut tidak bersifat linear, maka kemungkinan dapat terjadi kesalahan estimasi.

3.6.3 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis bertujuan untuk mengetahui apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak. Terkait langkah-langkahnya adalah :

a) Uji t (Parsial)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui taraf signifikansi pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Uji t bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen. (Nugroho, 2005:54). Uji t digunakan untuk membuktikan hipotesis, adapun langkah-langkahnya yaitu:

1. Merumuskan hipotesis operasional, yaitu H_0 dan H_a

H_0 : Tidak Ada pengaruh penerapan variabel-variabel *Total Quality Management* terhadap Kinerja Operasional Produk Indihome PT Telkom Area Kabupaten Kutai Timur secara parsial.

H_a : Ada pengaruh penerapan variabel-variabel *Total Quality Management* terhadap Kinerja Operasional Produk Indihome PT Telkom Area Kabupaten Kutai Timur secara parsial.

2. Menentukan taraf signifikansi (α), yaitu $\alpha=5\%$ atau 0,05

3. Membuat kesimpulan:

- a. Jika $p > \alpha = H_0$ diterima dan H_a ditolak, artinya tidak ada pengaruh penerapan variabel-variabel *Total Quality Management* terhadap Kinerja Operasional Produk Indihome PT Telkom Area Kabupaten Kutai Timur secara parsial.

- b. Jika $p \leq \alpha = H_0$ ditolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh penerapan variabel-variabel *Total Quality Management* terhadap Kinerja Operasional Produk Indihome PT Telkom Area Kabupaten Kutai Timur

secara parsial.

4. Melakukan perhitungan sesuai dengan pendekatan statistika yang dipergunakan, yaitu dengan menggunakan *analysis of variance* (ANOVA) pada program SPSS.

b) Uji *F* (simultan)

Uji hipotesis (*F*-test) digunakan untuk mengetahui pengaruh simultan variabel independen terhadap variabel dependen (Nugroho, 2005:53). Uji *F* digunakan untuk membuktikan hipotesis, adapun langkah-langkahnya yaitu:

- a. Merumuskan hipotesis operasional, yaitu H_0 dan H_a

H_0 : Tidak Ada pengaruh penerapan variabel-variabel *Total Quality Management* terhadap Kinerja Operasional Produk Indihome PT Telkom Persero Area Kabupaten Kutai Timur secara simultan.

H_a : Ada pengaruh penerapan variabel-variabel *Total Quality Management* terhadap Kinerja Operasional Produk Indihome PT Telkom Persero Area Kabupaten Kutai Timur secara simultan.

- b. Menentukan taraf signifikansi (α), yaitu $\alpha = 5\%$ atau 0,05

- c. Membuat kesimpulan:

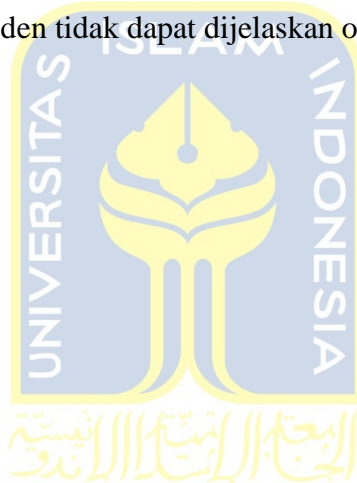
Jika $p > \alpha = H_0$ diterima dan H_a ditolak, artinya tidak ada pengaruh penerapan variabel-variabel *Total Quality Management* terhadap Kinerja Operasional Produk Indihome PT Telkom Persero Area Kabupaten Kutai Timur secara simultan.

Jika $p \leq \alpha = H_0$ ditolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh penerapan variabel-variabel *Total Quality Management* terhadap Kinerja Operasional Produk Indihome PT Telkom Persero Area Kabupaten Kutai Timur secara simultan.

d. Melakukan perhitungan sesuai dengan pendekatan statistika yang dipergunakan, yaitu dengan menggunakan *analysis of variance* (ANOVA) pada program SPSS.

c) Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2) bertujuan untuk mengukur seberapa kuat kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen (Ghozali,2005:83). Koefisien determinasi *Adjusted-R²* menunjukkan persentase total variasi dari variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model. Nilai R^2 menunjukkan bahwa variasi variabel dependen dapat dijelaskan oleh variasi variabel independen. Sebaliknya jika nilai R^2 mendekati 0, maka variasi dari variabel dependen tidak dapat dijelaskan oleh variabel independen.



BAB IV

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan analisis hasil penelitian pengaruh dari *Total Quality Manajemen (TQM)* (fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, perbaikan sistem secara berkesinambungan dan komitmen jangka panjang terhadap kinerja operasional produk Indihome pada PT.Telkom (persero) area Kabupaten Kutai Timur.

Secara keseluruhan jumlah sampel yang diperoleh berjumlah 130 responden. Analisis data penelitian meliputi analisis deskripsi karakteristik responden, uji validitas data, uji reliabilitas data, uji asumsi klasik, uji hipotesis dan uji regresi linear berganda. Analisis statistika dilakukan menggunakan software SPSS 23.

4.1 Hasil Analisis Data

4.1.1 Karakteristik Responden

Analisis deskriptif responden diperlukan untuk memperlihatkan gambaran tentang pelanggan, apakah dengan karakteristik pelanggan yang bervariasi mempunyai penilaian atau pendapat yang sama atau tidak. Jenis kelamin, usia, status, pendidikan terakhir, pekerjaan utama, dan penghasilan rata-rata tiap bulan dijadikan sebagai karakteristik responden dalam penelitian ini. Penjelasan perihal karakteristik responden penelitian dirincikan sebagai berikut :

1. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

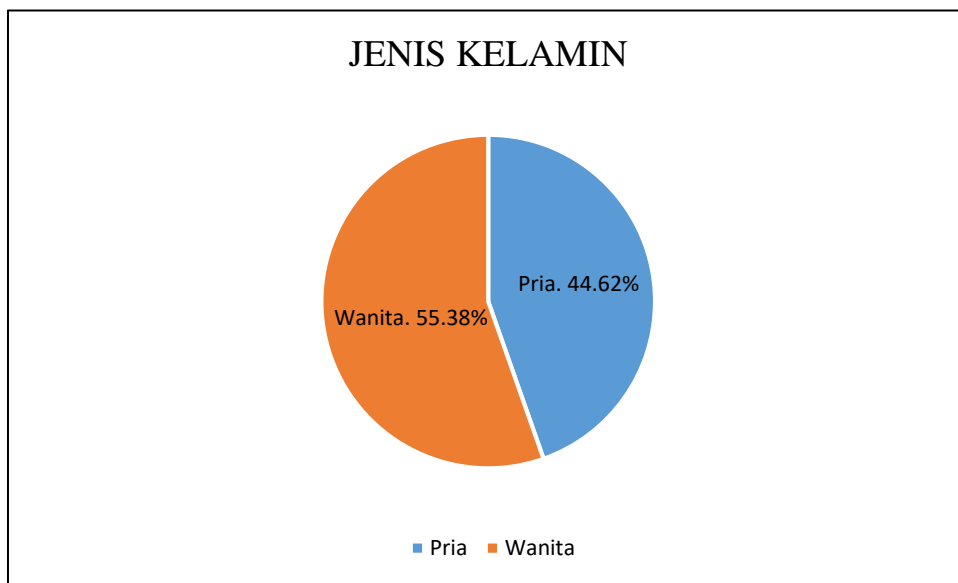
Berdasarkan kuesioner yang dikumpulkan dari 130 responden diperoleh data tentang jenis kelamin responden penelitian. Data responden berdasarkan jenis kelamin secara lengkap disajikan pada tabel 4.1 sebagai berikut :

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	58	44,62%
Wanita	72	55,38%
Jumlah	130	100%

Sumber: data primer yang diolah, 2021.

Dengan demikian, berhasil ditarik simpulan bahwasannya untuk penelitian ini jumlah responden wanita lebih banyak daripada pria.



Gambar 4. 1 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: data Primer yang diolah, 2021

2. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

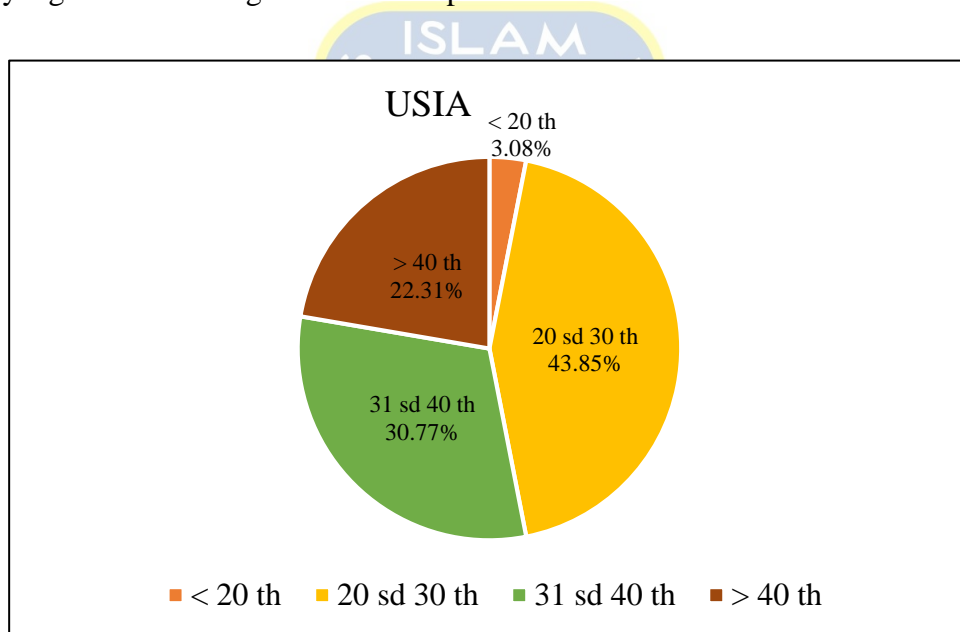
Kriteria responden berdasarkan usia dibagi menjadi empat kelompok usia. Mengenai kriteria secara lengkap pengelompokan responden berdasarkan usia disajikan Tabel 4.2 :

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
Kurang dari 20 tahun	4	3,08%
20 - 30 tahun	57	43,85%
31 - 40 tahun	40	30,77%
Lebih dari 40 tahun	29	22,31%
Jumlah	130	100%

Sumber: data primer yang diolah, 2021.

Dari penyajian data pada tabel 4.2 menunjukkan bahwa responden berusia 20 sampai 30 tahun berada pada persentase terbanyak disusul kelompok usia 31 sampai 40 tahun. Kelompok usia lebih dari 40 tahun pada urutan ketiga. Sedangkan responden yang berusia kurang dari 20 tahun pada urutan terakhir.



Gambar 4. 2 Grafik Responden Berdasarkan Usia

Sumber: data primer yang diolah, 2021

3. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan

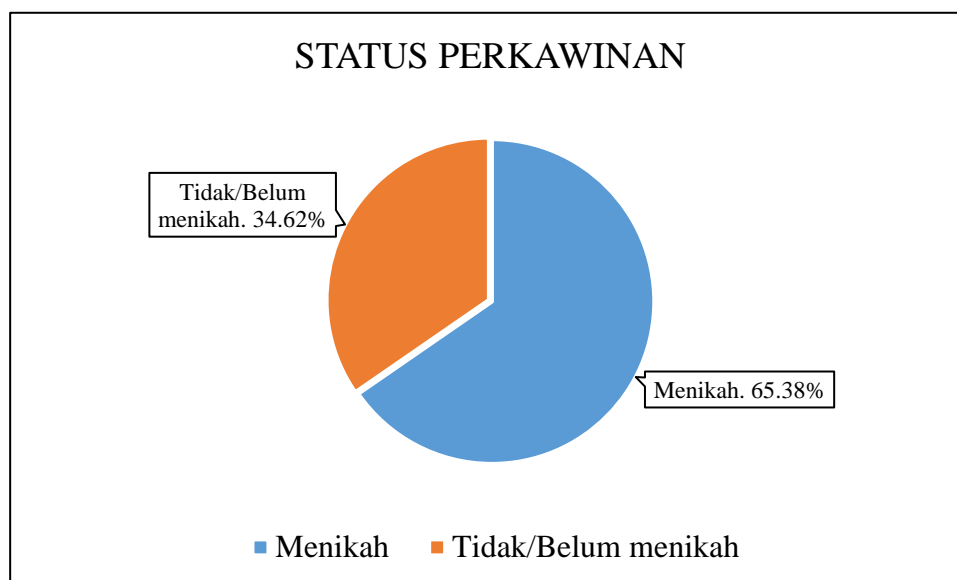
Pengelompokan responden berdasarkan status perkawinan dibagi menjadi dua yaitu menikah dan tidak/belum menikah. Adapun data lengkap status perkawinan responden disajikan pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan

Status	Jumlah	Persentase
Menikah	85	65,38%
Tidak/belum menikah	45	34,62%
Jumlah	130	100%

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa mayoritas responden penelitian sudah menikah yaitu sebanyak 85 orang (65,38%). Sedangkan responden belum/ tidak menikah sebanyak 45 orang (34,62%).



Gambar 4. 3 Grafik Responden Berdasarkan Status Perkawinan

Sumber: data primer yang diolah,2021

4. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

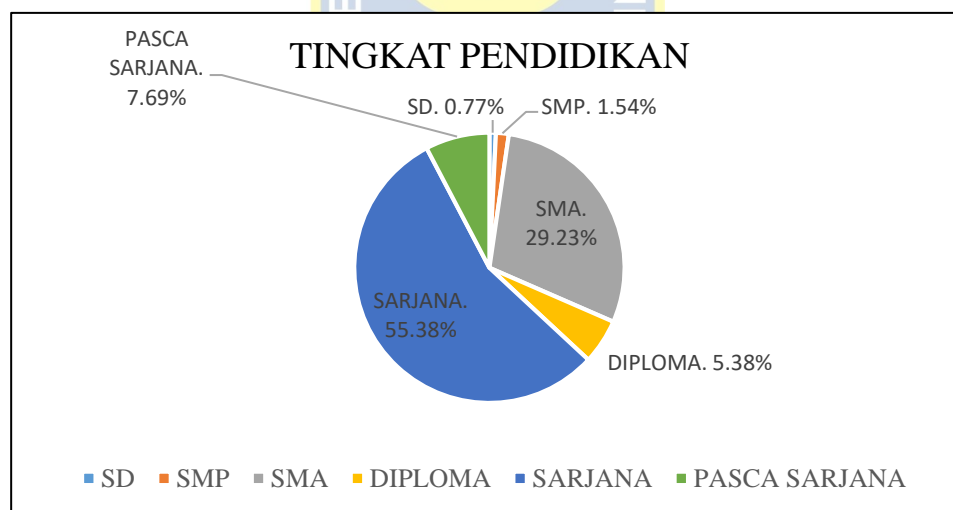
Dari kuesioner yang terkumpul berjumlah 130 responden diperoleh data tentang tingkat pendidikan responden yang terbagi dalam enam kategori. Data karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan tersaji pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD	1	0,77%
SMP	2	1,54%
SMA	38	29,23%
Diploma (D1/D2/D3)	7	5,38%
Sarjana (S1)	72	55,38%
Pasca Sarjana (S2/S3)	10	7,69%
Jumlah	130	100%

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa pengelompokan responden berdasarkan tingkat pendidikan terbagi menjadi enam kelompok. Kelompok terbanyak adalah responden dengan pendidikan Sarjana (S1) yaitu sebanyak 72 orang (55,38%) disusul kelompok tingkat pendidikan SMA sebanyak 38 orang (29,23%). Sedangkan kelompok responden dengan tingkat pendidikan S2 berada pada urutan ketiga terbanyak yaitu 10 orang (7,69%).



Gambar 4. 4 Grafik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Sumber : data primer yang diolah, 2021

5. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan utama

Pengelompokan karakteristik responden berdasarkan pekerjaan/ profesi terbagi dalam lima kriteria yaitu PNS/TNI/POLRI, Karyawan swasta, wiraswasta/Usahawan, Pelajar/mahasiswa dan kelompok jenis pekerjaan lainnya. Adapun

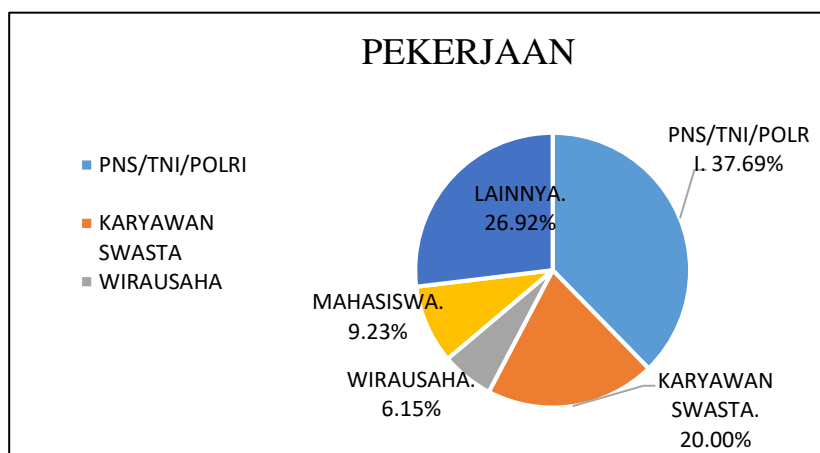
rinciannya sebagaimana disajikan tabel di bawah ini :

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
PNS/TNI/POLRI	49	37,69%
Karyawan Swasta	26	20,00%
Wiraswasta/Usahawan	8	6,15%
Pelajar/Mahasiswa	12	9,23%
Lainnya	35	26,92%
Jumlah	130	100%

Sumber: Lampiran hasil olah data, 2018.

Tabel di atas memperlihatkan bahwasannya pekerjaan/ profesi responden dikelompokkan kedalam 5 variasi kelompok. Kelompok terbanyak pertama adalah responden yang berprofesi PNS/TNI/POLRI sebanyak 49 orang (37,69%). Kriteria terbanyak kedua, responden yang berprofesi dalam kelompok pekerjaan lainnya (Ibu rumah tangga, professional, honorer dll) sebanyak 35 orang (26,92%). Kriteria terbanyak ketiga, responden yang berprofesi karyawan swasta sebanyak 26 orang (20,00%). Kriteria keempat, responden yang menjadi pelajar/mahasiswa sebanyak 12 orang (9,23%) dan kriteria kelima responden yang berkarier sebagai wirausahawan sebanyak 8 orang (6,15%).



Gambar 4.5. Grafik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Sumber: data primer yang diolah, 2021

6. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan rata-rata per bulan

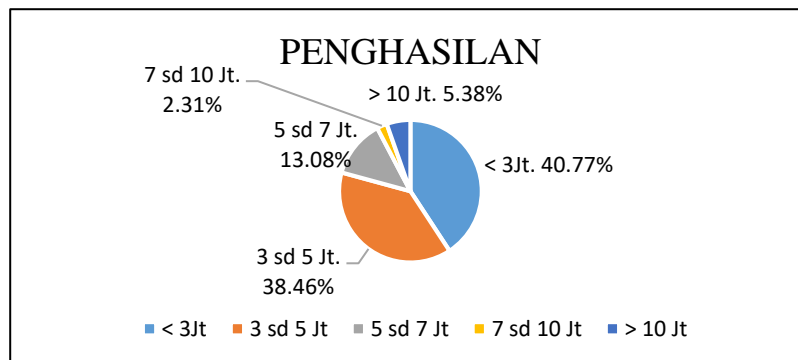
Pengelompokan karakteristik responden berdasarkan penghasilan rata-rata per bulan disajikan pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.6
Karakteristik Responden
Berdasarkan Penghasilan rata-rata Per Bulan

Rata-rata penghasilan	Jumlah	Persentase
Kurang dari Rp. 3.000.000	53	40,77%
Rp. 3.000.000 - Rp. 5.000.000	50	38,46%
Rp. 5.100.000 - Rp. 7.000.000	17	13,08%
Rp. 7.100.000 - Rp. 10.000.000	3	2,31%
Lebih dari Rp. 10.000.000	7	5,38%
Jumlah	130	100%

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Tabel di atas memperlihatkan bahwasannya pendapatan responden terdiri dari 5 kriteria. Responden yang berpendapatan tidak lebih dari Rp3.000.000 sebanyak 53 orang (40,77%), responden yang mempunyai penghasilan Rp3.000.000-Rp5.000.000 sebanyak 50 orang (38,46%), responden yang mempunyai penghasilan Rp5.100.000–Rp7.000.000 sebanyak 17 orang (13,08%), responden yang mempunyai penghasilan Rp7.100.000– Rp.10.000.000 sebanyak 3 orang (2,31%), responden yang berpenghasilan lebih dari Rp10.000.000 sebanyak 7 orang (5,38%). Penemuan di atas memperlihatkan bahwasannya mayoritas responden mempunyai penghasilan yang kurang dari Rp3.000.000 yaitu sebanyak 53 orang (40,77%).



Gambar 4.6. Grafik Responden Berdasarkan Penghasilan rata-rata per bulan

Sumber: data primer yang diolah, 2021

4.1.2 Deskripsi Data Penelitian

Pengumpulan data hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 130 responden melalui penyebaran kuesioner, selanjutnya untuk memperoleh kecenderungan jawaban responden dari jawaban masing-masing variabel akan didasarkan pada rentang skor jawaban. Frekuensi skoring untuk masing-masing jenis tanggapan (STS, TS, N, S, SS) disajikan dalam bentuk persentase sedangkan rerata skoring untuk masing-masing pernyataan disajikan dalam bentuk rerata skor dengan interval penilaian Husein Umar (2011 : 130) :

Tabel 4.7
Interval Penilaian

Interval	Kriteria
1,00 s/d 1,80	Sangat Rendah/ Sangat tidak baik
1,81 s/d 2,60	Rendah/ Tidak baik
2,61 s/d 3,40	Sedang/ Cukup
3,41 s/d 4,20	Tinggi/ Baik
4,21 s/d 5,00	Sangat Tinggi/ Sangat baik

a. Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Fokus Pada Pelanggan.

Variabel Fokus pada pelanggan dalam penelitian ini diukur melalui 7 (tujuh) indikator yang kemudian dijabarkan dalam 5 (lima) pernyataan. Adapun hasil tabulasi tanggapan responden terhadap variabel Fokus pada pelanggan ini dijelaskan pada tabel 4.8 berikut ini.

Tabel 4.8**Tanggapan Responden Terhadap Variabel Fokus Pada Pelanggan**

No	Pernyataan	Frekuensi Skor					Rerata skor
		STS	TS	N	S	SS	
1	X1.1		6	25	73	26	3,92
2	X1.2		22	25	74	9	3,54
3	X1.3	3	11	43	61	12	3,52
4	X1.4		2	28	85	15	3,87
5	X1.5	1	4	27	87	11	3,79
Jumlah Tanggapan		4	45	148	380	73	
Persentase Tanggapan (%)		0,62	6,92	22,27	58,46	11,23	3,73

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Tanggapan yang diberikan oleh responden seperti ditunjukkan atas tabel 4.8 dapat diketahui bahwasannya berdasarkan rerata skor tanggapan responden terhadap variabel Fokus pada pelanggan diperoleh skor 3,73 ini berarti termasuk dalam kriteria tinggi / baik. Untuk persentase per jenis tanggapan diketahui 69,69 % memberikan tanggapan setuju dan sangat setuju terhadap variabel fokus pada pelanggan. Hal ini dapat diartikan bahwa Indihome PT.Telkom Kab.Kutai Timur dalam menjalankan kegiatan operasinya telah meletakkan konsep fokus pada pelanggan ini menjadi salah satu prioritas, terbukti telah memperoleh pengakuan dari sebagian besar responden.

Namun demikian ternyata diketahui sebanyak 22,27 % responden masih bersikap netral dalam menanggapi variabel ini. Ditambah lagi sebanyak 7,52 % responden menanggapi tidak setuju terhadap variabel ini. Dengan demikian butir-

butir pernyataan indikator variabel fokus pada pelanggan ini perlu menjadi perhatian bagi Indihome untuk diperbaiki dan ditingkatkan.

b. Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Obsesi Terhadap Kualitas.

Variabel Obsesi Terhadap kualitas dalam penelitian ini diukur melalui 8 (delapan) indikator yang dibagi dalam 5 (lima) pernyataan. Adapun hasil tanggapan responden terhadap variabel ini dijelaskan pada tabel 4.9 berikut ini.

Tabel 4.9
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Obsesi Terhadap Kualitas

No	Pernyataan	Frekuensi Skor					Rerata skor
		STS	TS	N	S	SS	
1	X2.1	1	12	27	74	16	3,70
2	X2.2	3	29	83	15		3,85
3	X2.3	4	15	40	61	10	3,45
4	X2.4	5	35	79	11		3,74
5	X2.5	3	16	38	59	14	3,50
Jumlah Tanggapan		8	51	169	356	66	
Persentase Tanggapan (%)		1,23	7,85	26,00	54,77	10,15	3,65

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan rerata skor tanggapan responden terhadap kelima pernyataan yang mewakili indikator variabel Obsesi terhadap kualitas (X2.1, X2.2, X3.3, X3.4, X3.5) diperoleh skor 3,65 ini berarti termasuk dalam kriteria tinggi/ baik. Untuk persentase per jenis tanggapan (STS, TS, N, S, SS) diketahui sebanyak 64,92 % responden memberikan tanggapan setuju dan sangat setuju terhadap pernyataan-pernyataan dalam variabel Obsesi terhadap kualitas ini. Hal ini menandakan bahwa Indihome PT.Telkom Kab.Kutai Timur dalam menjalankan kegiatan operasinya

telah menjalankan konsep obsesi terhadap kualitas ini menjadi bagian dari strategi operasinya, terbukti telah memperoleh pengakuan dari sebagian besar responden.

Namun demikian ternyata diketahui sebanyak 26,00 % responden masih bersikap netral dalam menanggapi variabel ini. Disamping itu sebanyak 9,08 % responden menanggapi tidak setuju terhadap variabel ini. Butir-butir pernyataan indikator variabel ini perlu menjadi perhatian bagi Indihome untuk dikaji ulang.

c. Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan.

Variabel (X2) penelitian ini diukur melalui 6 (enam) indikator yang dijabarkan dalam 5 (lima) pernyataan. Adapun tabulasi mengenai rerata skor untuk tiap pernyataan yang mewakili indikator variabel (X3.1, X3.2, X3.3, X3.4, X3.5) dan persentase frekuensi dari masing-masing jenis tanggapan responden (STS, TS,N, S, SS) lebih lanjut disajikan pada tabel 4.10 berikut ini :

Tabel 4.10
Tanggapan Responden Terhadap Variabel
Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan

No	Pernyataan	Frekuensi Skor					Rerata skor
		STS	TS	N	S	SS	
1	X3.1		21	43	57	9	3,42
2	X3.2	1	6	52	64	7	3,54
3	X3.3		5	33	76	16	3,79
4	X3.4		3	48	70	9	3,66
5	X3.5	1	23	44	50	12	3,38
Jumlah Tanggapan		2	58	220	317	53	
Persentase Tanggapan (%)		0,31	8,92	33,85	48,77	8,15	3,56

Sumber: data primer yang diolah, 2021

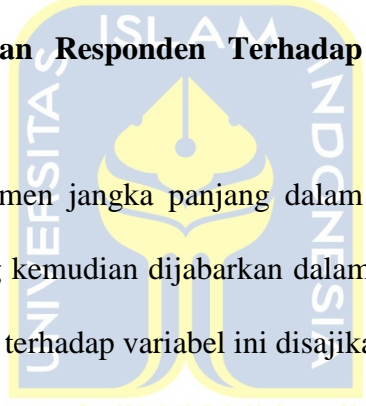
Berdasarkan rerata skor tanggapan responden terhadap pernyataan-pernyataan yang mewakili indikator variabel Perbaikan sistem secara berkesinambungan (X3.1,

X3.2, X3.3, X3.4, X3.5) diperoleh skor 3,56 ini berarti termasuk dalam kriteria tinggi/ baik. Untuk persentase per jenis tanggapan (STS, TS,N, S, SS) diketahui mendapatkan tanggapan setuju maupun sangat setuju sebanyak 56,92 %. Sementara responden yang bersikap netral terhadap variabel ini sebanyak 33, 85 %. Sedangkan sebanyak 9,23 % responden menyatakan tidak setuju. Melihat data tersebut dapat disimpulkan bahwa pelanggan Indihome belum dapat melihat ataupun merasakan pelaksanaan konsep variabel ini secara nyata.

Manajemen Indihome PT.Telkom Kab.Kutai Timur seharusnya juga perlu menaruh perhatian lebih terhadap implementasi butir-butir pernyataan yang menjabarkan poin-poin indikator variabel ini dalam kegiatan operasionalnya.

d. Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komitmen Jangka Panjang.

Variabel Komitmen jangka panjang dalam penelitian ini diukur melalui 5 (lima) indikator yang kemudian dijabarkan dalam 5 (lima) butir pernyataan. Hasil tanggapan responden terhadap variabel ini disajikan pada tabel 4.11 berikut ini :



Tabel 4.11
Tanggapan Responden Terhadap Variabel Komitmen Jangka Panjang

No	Pernyataan	Frekuensi Skor					Rerata skor
		STS	TS	N	S	SS	
1	X4.1	1	4	39	77	9	3,71
2	X4.2	1	13	51	56	9	3,48
3	X4.3		3	27	77	23	3,94
4	X4.4	1	3	44	63	19	3,78
5	X4.5		3	20	88	19	3,97
Jumlah Tanggapan		3	26	181	361	79	
Persentase Tanggapan (%)		0,46	4,00	27,85	55,54	12,15	3,78

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan rerata skor tanggapan responden terhadap variabel Komitmen jangka panjang diperoleh skor 3,78 ini berarti termasuk dalam kriteria tinggi/ baik. Untuk persentase per jenis tanggapan diketahui sebanyak 67,69 % memberikan tanggapan setuju dan sangat setuju terhadap variabel komitmen jangka panjang. Hal ini dapat diartikan bahwa Indihome PT.Telkom Kab.Kutai Timur dalam menjalankan kegiatan operasinya telah meletakkan konsep komitmen jangka panjang ini juga menjadi salah satu prioritas strategi manajemen. Namun demikian ternyata masih ada sebanyak 27,85 % responden masih bersikap netral dalam menanggapi variabel ini. Ditambah lagi sebanyak 4,46 % responden menanggapi tidak setuju terhadap variabel ini. Upaya yang lebih maksimal perlu dilakukan dan butir-butir pernyataan indikator variabel komitmen jangka panjang ini menjadi perhatian bagi Indihome untuk diperbaiki dan ditingkatkan.

e. Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja Operasional

Variabel Kinerja operasional dalam penelitian ini diukur melalui 5 (lima) indikator yang kemudian dijabarkan dalam 5 (lima) butir pernyataan. Hasil tanggapan responden terhadap variabel ini disajikan pada tabel 4.12 berikut ini :

Tabel 4.12

Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja Operasional

No	Pernyataan	Frekuensi Skor					Rerata skor
		STS	TS	N	S	SS	
1	X5.1		5	32	80	13	3,78
2	X5.2		11	39	70	10	3,61
3	X5.3	1	8	39	73	9	3,62
4	X5.4		7	37	72	14	3,71
5	X5.5	1	5	43	67	14	3,68
Jumlah Tanggapan		2	36	190	362	60	
Persentase Tanggapan (%)		0,31	5,54	29,23	55,69	9,23	3,68

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan rerata skor tanggapan responden terhadap variabel Kinerja Operasional diperoleh skor 3,68 ini berarti termasuk dalam kriteria tinggi/ baik. Untuk persentase per jenis tanggapan diketahui sebanyak 64,92 % dari keseluruhan responden memberikan tanggapan setuju dan sangat setuju terhadap pernyataan-pernyataan dalam variabel ini . Hal ini dapat disimpulkan bahwa Indihome PT.Telkom Kab.Kutai Timur dalam menjalankan kegiatan operasinya telah meletakkan konsep kinerja operasional menjadi bagian dari prioritas strategi manajemen, dan ini terbukti telah memperoleh pengakuan dari sebagian besar responden.

Dari hasil penelitian ternyata diketahui sebanyak 29,23 % responden masih bersikap netral dalam menanggapi variabel ini. Disamping itu sebanyak 5,85 % responden menanggapi tidak setuju terhadap variabel ini. Dengan demikian butir-butir pernyataan indikator variabel kinerja operasional ini perlu menjadi perhatian bagi Indihome untuk dikaji ulang bersama konsep-konsep variabel TQM lainnya guna meraih hasil kinerja yang lebih maksimal.

4.1.3. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan-pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2011:52). Teknik yang digunakan untuk menganalisis validitas adalah analisis korelasi *product moment pearson*, yaitu untuk menghitung korelasi antar masing-masing pernyataan terhadap skor total (Umar, 2006). Analisis lebih lanjut menggunakan bantuan komputer program SPSS versi 23.

Adapun kriteria yang digunakan dalam mengetahui valid tidaknya pernyataan yang digunakan dalam kuesioner ini adalah sebagai berikut : Tingkat kepercayaan = 95 persen ($\alpha = 5$ persen), derajat kebebasan *degree of freedom* (df)

= $n - 2$. Jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai r positif, maka terbukti pernyataan dikatakan valid.

Dengan taraf signifikansi 5% (0,05) dan responden 130 orang, $df = 130 - 2 = 128$ diperoleh nilai r tabel = 0,1723. Validitas butir diketahui dengan mengkorelasikan skor-skor yang ada pada butir pernyataan yang dimaksud terhadap skor total. Kriteria pengambilan keputusan untuk menentukan valid jika harga r hitung sama dengan atau lebih besar dari harga r tabel pada taraf signifikansi 5%. Jika harga r hitung lebih kecil dari harga r tabel pada taraf signifikansi 5%, maka butir instrumen yang dimaksud tidak valid.

Hasil uji validitas kuesioner berdasarkan perhitungan dengan menggunakan SPSS 23 terhadap kuesioner 130 responden, sebagai berikut:

Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Fokus Pada Pelanggan

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1	0,736	0,1723	Valid
X1.2	0,744	0,1723	Valid
X1.3	0,776	0,1723	Valid
X1.4	0,688	0,1723	Valid
X1.5	0,741	0,1723	Valid

Sumber : data primer yang diolah, 2021

Hasil uji validitas variabel fokus pada pelanggan dengan menggunakan SPSS 23 terhadap kuesioner 130 responden dapat diambil kesimpulan bahwa semua pernyataan dalam angket adalah valid, karena korelasi r hitung lebih besar dari r tabel 0,1723 pada taraf signifikansi 0,05 .

Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Variabel Obsesi Terhadap Kualitas

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X2.1	0,741	0,1723	Valid
X2.2	0,655	0,1723	Valid
X2.3	0,755	0,1723	Valid
X2.4	0,803	0,1723	Valid
X2.5	0,729	0,1723	Valid

Sumber : data primer yang diolah, 2021

Hasil uji validitas variabel Obsesi terhadap kualitas dengan menggunakan SPSS 23 terhadap kuesioner 130 responden dapat diambil kesimpulan bahwa semua pernyataan dalam angket adalah valid, karena korelasi r hitung lebih besar dari r tabel 0,1723 pada taraf signifikansi 0,05 .

Tabel 4.15
Hasil Uji Validitas Variabel Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X3.1	0,712	0,1723	Valid
X3.2	0,784	0,1723	Valid
X3.3	0,659	0,1723	Valid
X3.4	0,730	0,1723	Valid
X3.5	0,758	0,1723	Valid

Sumber : data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel di atas diketahui hasil uji validitas variabel Perbaikan sistem secara berkesinambungan dengan menggunakan SPSS 23 terhadap kuesioner 130 responden dapat diambil kesimpulan bahwa semua pernyataan dalam angket adalah valid, karena korelasi r hitung lebih besar dari r tabel 0,1723 pada taraf signifikansi 0,05 .

Tabel 4.16
Hasil Uji Validitas Variabel Komitmen Jangka Panjang

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X4.1	0,709	0,1723	Valid
X4.2	0,708	0,1723	Valid
X4.3	0,739	0,1723	Valid
X4.4	0,673	0,1723	Valid
X4.5	0,762	0,1723	Valid

Sumber : data primer yang diolah, 2021

Dari table 4.16 diketahui hasil uji validitas variabel Komitmen Jangka Panjang dengan menggunakan SPSS 23 terhadap kuesioner 130 responden dapat diambil kesimpulan bahwa semua pernyataan dalam angket adalah valid, karena

korelasi r hitung lebih besar dari r tabel 0,1723 pada taraf signifikansi 0,05 .

Tabel 4.17
Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Operasional

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Y1.1	0,758	0,1723	Valid
Y1.2	0,810	0,1723	Valid
Y1.3	0,755	0,1723	Valid
Y1.4	0,826	0,1723	Valid
Y1.5	0,811	0,1723	Valid

Sumber : data primer yang diolah, 2021

Melihat hasil uji validitas variabel kinerja operasional dengan menggunakan SPSS 23 terhadap kuesioner 130 responden dari table 4.17 dapat diambil kesimpulan bahwa semua pernyataan indikator variabel ini adalah valid, karena korelasi r hitung lebih besar dari r tabel 0,1723 pada taraf signifikansi 0,05 .

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu pengukuran data dapat memberikan hasil yang relatif konsisten atau tidak berbeda jika diukur ulang pada subjek yang sama, sehingga dapat diketahui konsistensi atau kehandalan alat ukur (kuesioner) tersebut.

Suatu variabel dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha Coefficient* (α) lebih besar dari 0,60 (Bawono, 2006:68). Jika nilai *Cronbach's Alpha Coefficient* lebih kecil 0,60 maka sebagai alat pengukur, kuesioner terbukti tidak *reliabel*.

Hasil uji reliabilitas terhadap data penelitian 130 responden yang dianalisis menggunakan SPSS 23 adalah sebagai berikut :

Tabel 4.18
Hasil Uji Reliabilitas Variabel

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Alpha	Keterangan
Fokus pada pelanggan (X1)	0,785	0,60	<i>Reliabel</i>
Obsesi terhadap kualitas (X2)	0,780	0,60	<i>Reliabel</i>
Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan (X3)	0,773	0,60	<i>Reliabel</i>
Komitmen jangka panjang (X4)	0,760	0,60	<i>Reliabel</i>
Kinerja Operasional (Y)	0,851	0,60	<i>Reliabel</i>

Sumber : data primer yang diolah,2021.

Dari hasil analisis menggunakan SPSS 23 diperoleh nilai koefisien *cronbach alpha* untuk variabel-variabel tersebut sebagaimana tertera pada tabel 4.18 masing-masing variabel memiliki nilai koefisien *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60, dengan demikian bisa ditarik simpulan bahwasannya perangkat penelitian tersebut reliabel dan dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data selanjutnya.

4.1.4 Uji Asumsi Klasik.

Sebelum melakukan analisis data untuk mengetahui pengaruh antar variabel dalam penelitian, dilakukan uji asumsi klasik terlebih dahulu yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi, uji heteroskedasitas dan uji linearitas. Pelaksanaan uji prasyarat analisis regresi ini dilakukan dengan bantuan program SPSS 23.

a. Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah data variabel penelitian berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang berdistribusi normal. Model regresi memerlukan normalitas pada nilai residualnya. Pengamatan data yang normal akan memberikan nilai ekstrim rendah dan nilai ekstrim tinggi yang sedikit dan kebanyakan mengumpul di tengah. Demikian juga nilai rata-rata, modus dan median relative dekat.

Salah satu metode uji normalitas dapat menggunakan teknik analisis Kolmogorov-Smirnov (K-S) program SPSS 23. Kriterianya dapat dinyatakan bahwa data berdistribusi normal adalah jika taraf signifikan lebih besar dari 0,05 pada taraf signifikansi α 5%. Hasil uji normalitas untuk variabel penelitian disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.19. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		130
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.59269587
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.048
	Positive	.048
	Negative	-.042
Test Statistic		.048
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : data primer yang diolah, 2021

Dari tabel 4.19 dapat diketahui bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) pada pengujian semua data variabel adalah 0,200 di mana nilai tersebut $> 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa data-data variabel tersebut berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Sebuah model regresi yang baik, seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel bebas saling berkorelasi maka variabel ini tidak orthogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol.

Untuk dapat mendeteksi ada tidaknya problem multikolinearitas pada sebuah model regresi, bisa dibuktikan dengan melihat nilai *Variance Inflation Faktor* (VIF) di mana nilai VIF semestinya di bawah 10. Jika nilai *Variance Inflation Faktor* (VIF) dan nilai *tolerance*. Apabila nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 serta nilai VIF di sekitar angka 1 dan tidak lebih besar dari 10, maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas antara variabel bebas dalam model regresi (Santoso, 2000). Berikut adalah hasil analisis dengan bantuan SPSS 23 untuk menghitung nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Faktor* (VIF) pada model regresi yang dipakai untuk penelitian.

Tabel 4.20
Nilai Tolerance dan Variance Inflation Faktor (VIF)

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
FOKUS PELANGGAN	.401	2.494
OBSESI KUALITAS	.511	1.955
PERBAIKAN SISTEM	.524	1.909
KOMITMEN	.526	1.902

Sumber : data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan analisis SPSS 23 sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 4.20 dapat diketahui bahwa semua variabel independen memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF masing-masing variabel independen (bebas) kurang dari 10 . Hal ini dapat disimpulkan bahwa persamaan model regresi tidak mengandung masalah multikolinearitas di antara variabel-variabel bebas sehingga layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari nilai residual satu pengamatan ke

pengamatan yang lain. Jika *varians* dari nilai residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain bersifat tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika *varians* dari nilai residual satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda maka disebut heteroskedastisitas.

Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Berikut ini adalah hasil uji heteroskedastisitas pada model regresi penelitian ini. Pengujian Heteroskedastisitas SPSS 23 menggunakan salah satu teknik uji yaitu dengan Uji Glejser. Prinsip kerja uji glejser ini adalah dengan cara meregresikan variabel independen terhadap nilai absolut residual (Abs_RES).

Dasar pengambilan keputusan pada uji Heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser yaitu :

- a. Jika nilai signifikansi hasil uji lebih besar dari 0,05, kesimpulannya yaitu tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi.
- b. Jika nilai signifikansi hasil uji lebih kecil dari 0,05, kesimpulannya yaitu terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi.

Berikut ini hasil uji heteroskedastisitas menggunakan analisis SPSS 23 :

Tabel 4.21. Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.698	.731		2.322	.022
X1	-.031	.050	-.085	-.623	.534
X2	-.012	.042	-.034	-.284	.777
X3	-.082	.044	-.221	-1.841	.068
X4	.094	.049	.232	1.935	.055

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber : data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4.21 di atas, diambil kesimpulan bahwa :

Nilai signifikansi variabel (X_1) sebesar 0,534 dimana $>$ dari 0,05. Nilai signifikansi variabel (X_2) sebesar 0,777 dimana $>$ dari 0,05. Nilai signifikansi variabel (X_3) sebesar 0,068 dimana $>$ dari 0,05. Nilai signifikansi variabel (X_4) sebesar 0,055 dimana lebih besar dari 0,05. Kesimpulannya bahwa dalam model regresi penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

d. Uji Linearitas

Secara umum Uji Linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel predictor atau independen (X) memiliki hubungan linear dengan variabel kriterium atau dependen (Y). Uji linearitas ini merupakan syarat sebelum dilakukannya analisis regresi linear. Model regresi yang baik seharusnya menunjukkan keterkaitan linear antara variabel independen dengan variabel dependen. Dasar pengambilan keputusannya dilakukan dengan dua cara yaitu :

1. Membandingkan nilai Signifikansi (Sig). dengan 0,05
 - Jika nilai *deviation from linearity* Sig $>$ 0,05, maka ada hubungan yang linear secara signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.
 - Jika nilai *deviation from linearity* Sig $<$ 0,05, maka tidak ada hubungan yang linear secara signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen
2. Membandingkan nilai F hitung dengan F tabel
 - Jika nilai F hitung $>$ F tabel, maka tidak ada hubungan yang linear secara signifikan antara variabel independen dengan dependen.
 - Jika nilai F hitung $<$ F tabel, maka ada hubungan yang linear secara signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen

Berikut ini hasil uji linearitas menggunakan analisis SPSS 23 :

Tabel 4.22. Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X1	Between Groups	(Combined) Linearity	550.823	16	34.426	7.393	.000
		Deviation from Linearity	491.593	1	491.593	105.575	.000
			59.230	15	3.949	.848	.623
Within Groups			526.169	113	4.656		
Total			1076.992	129			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X2	Between Groups	(Combined) Linearity	500.020	13	38.463	7.733	.000
		Deviation from Linearity	454.357	1	454.357	91.348	.000
			45.663	12	3.805	.765	.685
Within Groups			576.972	116	4.974		
Total			1076.992	129			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X3	Between Groups	(Combined) Linearity	644.522	14	46.037	12.242	.000
		Deviation from Linearity	605.463	1	605.463	161.001	.000
			39.058	13	3.004	.799	.660
Within Groups			432.471	115	3.761		
Total			1076.992	129			

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X4	Between Groups	(Combined) Linearity	576.668	13	44.359	10.285	.000
		Deviation from Linearity	484.991	1	484.991	112.445	.000
			91.677	12	7.640	1.771	.061
Within Groups			500.325	116	4.313		
Total			1076.992	129			

Sumber : data primer yang diolah, 2021

Dari hasil analisis SPSS 23 pada tabel Anova dapat diketahui bahwasannya :

1. Tabel Anova hubungan X1 dengan Y, *deviation from linearity* diperoleh nilai signifikansi $0,623 > 0,05$ maka disimpulkan bahwa ada hubungan linear signifikan antara X1 dengan Y
2. Tabel Anova hubungan X2 dengan Y, *deviation from linearity* diperoleh nilai signifikansi $0,685 > 0,05$ maka disimpulkan bahwa ada hubungan linear signifikan antara X2 dengan Y
3. Tabel Anova hubungan X3 dengan Y, *deviation from linearity* diperoleh nilai signifikansi $0,660 > 0,05$ maka disimpulkan bahwa ada hubungan linear signifikan antara X3 dengan Y
4. Tabel Anova hubungan X4 dengan Y, *deviation from linearity* diperoleh nilai signifikansi $0,061 > 0,05$ maka disimpulkan bahwa ada hubungan linear signifikan antara X4 dengan Y

4.1.5 Pengujian Hipotesis

a. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi Linear Berganda ini dimanfaatkan untuk menguji hipotesis penelitian, ini bertujuan untuk membuktikan : (1) Pengaruh (X1) terhadap (Y) Indihome PT. Telkom Area Kabupaten Kutai Timur. (2) Pengaruh (X2) dengan (Y) Indihome PT. Telkom Area Kabupaten Kutai Timur. (3) Pengaruh (X3) terhadap (Y) Indihome PT. Telkom Area Kabupaten Kutai Timur. (4) Pengaruh (X4) terhadap (Y) Indihome PT. Telkom Area Kabupaten Kutai Timur. (5) Pengaruh Total Quality Manajemen (X1), (X2), (X3), (X4) terhadap (Y) Indihome PT. Telkom Area Kabupaten Kutai Timur secara simultan.

Hasil dari analisis regresi liner berganda yang dilakukan menggunakan

program SPSS 23 adalah sebagai berikut :

Tabel 4.23
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-.139	.234		-.596	.553
	FOKUS (X1)	.089	.081	.086	1.100	.274
	OBSESI (X2)	.204	.068	.207	2.997	.003
	PERBAIKAN (X3)	.467	.071	.448	6.576	.000
	KOMITMEN (X4)	.287	.078	.251	3.688	.000

a. Dependent Variable: KINERJA (Y)

Sumber : data primer yang diolah, 2021

Dari model regresi yang ditetapkan sebelumnya dan hasil analisis regresi linear berganda SPSS diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = - 0,139 + 0,089X1 + 0,204X2 + 0,467X3 + 0,287X4 + e$$

Berdasarkan persamaan regresi tersebut, maka dapat diberikan interpretasi sebagai berikut:

1. Y adalah prediksi besarnya nilai Kinerja operasional
2. Nilai Konstanta sebesar $- 0,139$ diartikan bahwa jika variabel (X1), (X2), (X3) dan (X4) dianggap tidak ada atau nol, maka nilai (Y) akan mengalami penurunan sebesar $- 0,139$. Diartikan juga tanpa peran dari variabel-variabel yang lain maka nilai (Y) akan turun sebesar $- 0,139$.
3. Nilai koefisien regresi variabel (X1) sebesar 0,089, artinya bahwa setiap perubahan (X1) sebesar satu satuan maka akan mengakibatkan peningkatan (Y) sebesar 0,089, dengan asumsi variabel yang lain (X2, X3, X4) adalah tidak ada atau nol.
4. Nilai koefisien regresi variabel (X2) sebesar 0,204, artinya bahwa setiap perubahan (X2) sebesar satu satuan maka akan mengakibatkan peningkatan

- (Y) sebesar 0,204, dengan asumsi variabel yang lain (X1, X3, X4) adalah tidak ada atau nol.
5. Nilai koefisien regresi variabel (X3) sebesar 0,467, artinya bahwa setiap perubahan (X3) sebesar satu satuan maka akan mengakibatkan peningkatan (Y) sebesar 0,467, dengan asumsi variabel yang lain (X1, X2, X4) adalah tidak ada atau nol.
 6. Nilai koefisien regresi variabel (X4) sebesar 0,287, artinya bahwa setiap perubahan (X4) sebesar satu satuan maka akan mengakibatkan peningkatan (Y) sebesar 0,287, dengan asumsi variabel yang lain (X1, X2, X3) adalah tidak ada atau nol.

b. Uji F (Uji Simultan)

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama (simultan) variabel (X1), (X2), (X3), (X4), terhadap (Y). Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai sig F_{hitung} terhadap tingkat signifikansi 5%. Berikut ini hasil uji F dengan bantuan program SPSS 23:

Tabel 4.24
Hasil Uji F
Pengaruh Simultan X1, X2, X3, X4 terhadap Kinerja Operasional.

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	749.761	4	187.440	71.601	.000 ^b
	Residual	327.232	125	2.618		
	Total	1076.992	129			

a. Dependent Variable: KINERJA (Y)

b. Predictors: (Constant), KOMITMEN(X4), PERBAIKAN(X3), OBSESI(X2), FOKUS (X1)

Sumber : data primer yang diolah, 2021.

Dasar pengambilan keputusan dalam Uji F berdasarkan nilai F hitung dan F tabel :

- a. Jika nilai F hitung > F tabel maka variabel independen secara simultan

berpengaruh terhadap variabel dependen.

- b. Jika nilai F hitung $< F$ tabel maka variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Dasar pengambilan keputusan dalam Uji F berdasarkan nilai Signifikansi hasil output analisis SPSS :

- a. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka variabel independen secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Dari hasil Output analisis SPSS pada Tabel 4.24, pengambilan keputusan dilakukan sebagai berikut :

Berdasarkan F hitung dan F tabel :

F hitung sebesar $71,601 > F$ tabel = $0,177$

Kesimpulan : Variabel independen Fokus pada pelanggan (X1), Obsesi terhadap kualitas (X2), Perbaikan sistem secara berkesinambungan (X3), Komitmen jangka Panjang (X4) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen Kinerja operasional (Y).

Berdasarkan nilai signifikansi :

Nilai signifikansi = $0,000 < 0,05$

Kesimpulan : Variabel independen X1, X2, X3, X4 secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen Y.

Berdasarkan hasil uji F ini, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis ke 5 yang menyatakan terdapat pengaruh secara simultan dari variabel *Total Quality Management* (X1), (X2), (X3), (X4) terhadap (Y) **diterima atau terbukti**.

c. Uji T (Uji Parsial)

Uji T (Parsial) digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara individu. Dengan membandingkan p-value (sig-t) dengan taraf signifikansi yang ditolerir (5%), Hasil uji T ini dapat digunakan untuk menyimpulkan menolak atau menerima hipotesis.

Untuk pengujian pengaruh secara parsial masing-masing variabel (X1), (X2), (X3), (X4) terhadap (Y) ditunjukkan dengan hasil uji T. Pada tabel di bawah ini ditampilkan hasil uji T dengan bantuan analisis program SPSS 23 :

Tabel 4.25
Hasil Uji T Parsial
Pengaruh X1, X2, X3, X4 Terhadap Kinerja Operasional (Y)

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-.139	.234		-.596	.553
	FOKUS (X1)	.089	.081	.086	1.100	.274
	OBSESI (X2)	.204	.068	.207	2.997	.003
	PERBAIKAN (X3)	.467	.071	.448	6.576	.000
	KOMITMEN (X4)	.287	.078	.251	3.688	.000

a. Dependent Variable: KINERJA (Y)

Sumber : data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tingkat signifikansi sebesar $\alpha = 5\%$ maka dapat dijelaskan pengaruh parsial dari tiap - tiap variabel bebas atas Kinerja Operasional bahwasannya :

- 1) Dihasilkan nilai signifikansi untuk variabel (X1) sebesar 0,274, nilai signifikansi ini menunjukkan lebih besar dari nilai signifikan 0,05 atau ($0,274 > 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa variabel (X1) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap (Y). Dengan ini hipotesis ke 1 penelitian yang menyatakan bahwa (X1) berpengaruh positif terhadap (Y) **ditolak**.

- 2) Dihasilkan nilai signifikansi untuk variabel (X2) sebesar 0,003, nilai signifikansi ini menunjukkan lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05 atau ($0,003 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa variabel (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap (Y). Dengan ini hipotesis ke 2 yang menyatakan bahwa (X2) berpengaruh positif terhadap (Y) **diterima**.
- 3) Dihasilkan nilai signifikansi untuk variabel (X3) sebesar 0,000, nilai signifikansi ini menunjukkan lebih kecil dari nilai signifikan 0,05 atau ($0,000 < 0,05$), untuk itu bisa ditemukan bahwasannya variabel (X3) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap (Y). Oleh karena itu hipotesis ke 3 yang menyatakan bahwa (X3) berpengaruh positif terhadap (Y) **diterima**.
- 4) Dihasilkan nilai signifikansi untuk variabel (X4) sebesar 0,000, nilai signifikansi ini menunjukkan lebih kecil dari nilai signifikan 0,05 atau ($0,000 < 0,05$), maka kesimpulannya adalah bahwa variabel (X4) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel (Y). Dengan ini hipotesis ke 4 yang menyatakan bahwa (X4) berpengaruh positif terhadap (Y) **diterima**.

Berdasarkan hasil uji T parsial ini, kesimpulannya adalah bahwa Hipotesis ke 1 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif variabel (X1) secara parsial terhadap (Y) **ditolak atau tidak terbukti**. Sedangkan Hipotesis ke 2,3 dan 4 yang menyatakan terdapat pengaruh positif secara parsial dari variabel (X2), (X3), (X4) terhadap (Y) **diterima atau terbukti**.

Dari hasil pengujian , ringkasan hasil uji hipotesis dapat disajikan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.26. Ringkasan Hasil Uji Hipotesis

No	Hipotesis	Hasil uji
1	Fokus pada pelanggan (X1) berpengaruh positif terhadap Kinerja operasional (Y)	Tidak terbukti/ditolak
2	Obsesi terhadap kualitas (X2) berpengaruh positif terhadap Kinerja operasional (Y)	Terbukti/diterima
3	Perbaikan sistem secara berkesinambungan (X3) berpengaruh positif terhadap Kinerja operasional (Y)	Terbukti/diterima
4	Komitmen jangka panjang (X4) berpengaruh positif terhadap Kinerja operasional (Y)	Terbukti/diterima
5	<i>Total Quality Management (TQM)</i> yang terdiri dari Fokus pada pelanggan, Obsesi terhadap kualitas, Perbaikan sistem secara berkesinambungan, dan Komitmen jangka panjang berpengaruh positif terhadap Kinerja Operasional secara simultan	Terbukti/diterima

d. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat atau bagaimana peran serta variabel independen memengaruhi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berkisar antara angka 0 sampai dengan 1. Semakin mendekati angka 1, maka semakin besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Besarnya pengaruh dari seluruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya, dapat ditunjukkan oleh besarnya R^2 seperti yang ditunjukkan pada Tabel 4.27.

Tabel 4.27
Koefisien Determinasi
Pengaruh Variabel Independen (X1,X2,X3,X4)
terhadap Variabel Dependen (Y)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.834 ^a	.696	.686	1.618

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

Sumber : data primer yang diolah, 2021.

Dari tabel 4.27 diketahui bahwa koefisien korelasi (R) sebesar 0,834 menunjukkan bahwa terdapat relasi yang kuat dan positif antara variabel independen dengan variabel dependen. Ini berarti semakin besar nilai X maka semakin besar pula pengaruhnya terhadap nilai Y.

Hasil uji R^2 (*Adjusted R square*) pada penelitian ini sebesar 0,686. Hal ini menunjukkan (R^2) atau besarnya kontribusi/sumbangan (X_1), (X_2), (X_3) dan (X_4) terhadap Y adalah sebesar 68,6%, atau variabel Y yang dipengaruhi variabel X adalah sebesar 68,6 %. Sedangkan sisanya sebesar 31,4% berasal dari variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian yang menggunakan model regresi ini.

4.1.6 Pembahasan.

Bersumber pada hasil analisis regresi, membuktikan bahwasannya variabel-variabel *TQM* (X_1), (X_2), (X_3), (X_4) yang telah diterapkan Indihome PT.Telkom Kutai Timur, secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap (Y). Pembahasan lebih jauh mengenai hasil pengujian hipotesis penelitian ini akan dijabarkan sebagai berikut :

a. Pengaruh Fokus Pada Pelanggan terhadap Kinerja operasional

Hasil uji regresi linier berganda yang telah dilakukan pada variabel ini memperlihatkan nilai signifikansi sebesar 0,274 dimana nilai ini > dari 0,05 sehingga diketahui variabel (X_1) tidak berpengaruh signifikan secara parsial

terhadap (Y). Maka dari itu, uji terhadap hipotesis ke 1 dinyatakan bahwa (X1) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap (Y) Indihome PT.Telkom Area Kabupaten Kutai Timur.

b. Pengaruh Obsesi Terhadap Kualitas terhadap Kinerja Operasional.

Hasil uji regresi linier berganda pada variabel ini menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,003 dimana nilai ini < dari 0,05 sehingga diketahui variabel (X2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap (Y). Oleh karena itu hasil uji terhadap hipotesis ke 2 dinyatakan bahwa (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap (Y) Indihome PT.Telkom Area Kabupaten Kutai Timur.

c. Pengaruh Perbaikan sistem secara berkesinambungan terhadap Kinerja Operasional.

Hasil uji regresi linier berganda pada variabel ini menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana nilai ini < dari 0,05 sehingga diketahui variabel (X3) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap (Y). Oleh karena itu hasil uji terhadap hipotesis ke 3 dinyatakan bahwa (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap (Y) Indihome PT.Telkom Area Kabupaten Kutai Timur.

d. Pengaruh Komitmen jangka panjang terhadap Kinerja Operasional.

Hasil uji regresi linier berganda pada variabel ini menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana nilai ini < dari 0,05 sehingga diketahui variabel (X4) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap (Y). Dengan demikian hasil uji terhadap hipotesis ke 4 dinyatakan bahwa (X4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap (Y) Indihome PT.Telkom Area Kabupaten Kutai Timur.

e. Pengaruh secara simultan Fokus pada pelanggan, Obsesi terhadap kualitas, Perbaikan sistem secara berkesinambungan dan Komitmen jangka panjang terhadap Kinerja Operasional.

Pada pengujian simultan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dimana

($0,000 < 0,05$) sehingga diketahui bahwa secara bersama-sama, variabel (X1), (X2), (X3), (X4) berpengaruh signifikan terhadap (Y). Dengan demikian hasil uji terhadap hipotesis ke 5 dinyatakan bahwa variabel (X1), (X2), (X3), (X4) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap (Y) Indihome PT.Telkom Area Kabupaten Kutai Timur.

f. Pengaruh Paling Dominan di antara variabel Fokus Pada Pelanggan, Obsesi Terhadap Kualitas, Perbaikan sistem secara berkesinambungan dan Komitmen Jangka Panjang terhadap Kinerja operasional.

Variabel independen yang memiliki pengaruh paling dominan adalah variabel yang dari hasil analisis regresinya memperoleh nilai koefisien beta semakin menjauhi nilai nol (0) dan signifikan. Dari Hasil uji regresi dalam penelitian ini variabel (X₃) memperoleh nilai koefisien beta paling jauh dari nol yaitu 0,467 dengan nilai signifikansi 0,000. Dengan demikian Variabel (X₃) berpengaruh paling dominan terhadap (Y) Indihome PT.Telkom Kutai Timur.

Hasil penelitian ini memperkuat temuan hasil penelitian Chrisye N Mononimbar (2013) dan Fajri Zihah Rahman (2011) yang menyatakan bahwa secara simultan terdapat pengaruh positif penerapan *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja perusahaan. Namun hasil penelitian ini tidak mendukung temuan hasil penelitian Wangui Obadiyah Wagara (2018) yang menyatakan bahwa variabel perbaikan berkelanjutan dan secara simultan Total Quality Management tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional.

Apabila unsur-unsur TQM di dalam perusahaan bisa diterapkan dengan benar maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan yang efektif dan efisien, meningkatnya kualitas proses dan produk, meningkatnya kepuasan pelanggan serta peningkatan kinerja operasi perusahaan secara menyeluruh.

BAB. V

KESIMPULAN DAN SARAN.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data, pengujian hipotesis dan pembahasan sebagaimana diuraikan pada Bab IV, maka dari penelitian tentang Pengaruh penerapan *Total Quality Management (TQM)* terhadap kinerja operasional ini, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Variabel Fokus pada pelanggan tidak berpengaruh positif secara parsial terhadap kinerja operasi namun bersama-sama dengan unsur utama TQM yang lain berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasi Indihome PT.Telkom Area Kabupaten Kutai Timur.
- b. Variabel Obsesi terhadap kualitas (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasi Indihome PT.Telkom Area Kabupaten Kutai Timur.
- c. Variabel (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap (Y) Indihome PT.Telkom area Kabupaten Kutai Timur.
- d. Variabel Komitmen jangka panjang (X4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasi Indihome PT.Telkom area Kabupaten Kutai Timur.
- e. Empat variabel unsur utama TQM (X1, X2, X3, X4) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasi Indihome PT.Telkom area Kabupaten Kutai Timur.
- f. Dari hasil analisis ditemukan bahwa Variabel Perbaikan sistem secara berkesinambungan (X3) merupakan variabel yang pengaruhnya paling dominan terhadap kinerja operasi Indihome PT.Telkom area Kabupaten Kutai Timur.

5.2 Saran

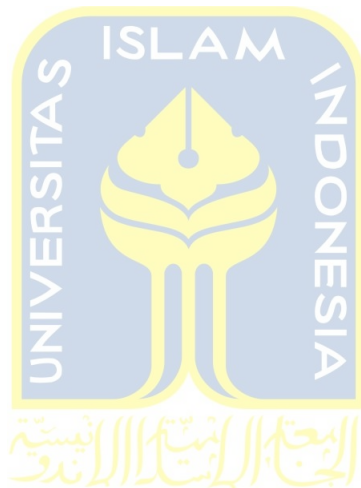
Berdasarkan hasil analisis, pembahasan dan kesimpulan dalam penelitian ini diketahui bahwa beberapa unsur utama *Total Quality Management* (TQM) yaitu Fokus pada pelanggan, Obsesi terhadap kualitas, Perbaikan sistem secara berkesinambungan, komitmen jangka panjang) baik secara simultan (serentak) maupun parsial (sendiri-sendiri) berpengaruh terhadap kinerja operasi Indihome PT. Telkom, untuk selanjutnya demi kepentingan perusahaan dan pengembangan ilmu pengetahuan di masa mendatang, peneliti merasa perlu menyarankan sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

- a. Indihome PT. Telkom sebaiknya perlu untuk memelihara dan meningkatkan usaha-usaha penerapan unsur-unsur TQM yang menurut hasil penelitian ini akan berpengaruh positif terhadap kinerja operasional perusahaan.
- b. Perusahaan perlu untuk melakukan evaluasi serta mencermati faktor-faktor yang merupakan parameter dari indikator variabel di mana belum mendapat penilaian yang baik dari pelanggan.
- c. Perusahaan perlu untuk melakukan kajian terhadap unsur-unsur utama TQM yang lain yang belum masuk dalam lingkup penelitian ini. Sebagaimana disampaikan pada pembahasan sebelumnya bahwa keempat variabel bebas dalam penelitian ini baru berkontribusi sebesar 68,6 % terhadap peningkatan kinerja operasi, sehingga masih terdapat 31,4% sisanya unsur-unsur TQM yang berpotensi.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a). Penelitian terkait selanjutnya diharapkan dapat melengkapi keterbatasan dalam penelitian ini dengan penggunaan variabel unsur-unsur TQM yang lain serta memperbanyak jumlah sampel dan metode pengumpulan data guna memperoleh hasil serta tujuan penelitian yang lebih maksimal.
- b). Diharapkan bagi peneliti selanjutnya bisa menggunakan cara pengumpulan data serta metoda analisis yang lain sehingga semakin diperoleh informasi yang makin objektif sehingga dapat diperoleh rekomendasi hasil penelitian yang lebih bermanfaat.



DAFTAR PUSTAKA

- Augusty, Ferdinand, (2006), *Metodologi Penelitian Manajemen*. Edisi 2. Semarang :
Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Bastian, Indra, (2006), *Akuntansi Sektor Publik (edisi 3)*. Jakarta : Erlangga
- Bawono, Anton, (2006), *Multivariate Analysis dengan SPSS*. Salatiga : STAIN Salatiga
Press.
- Daft, R. L, (2010), *Era Baru Manajemen*, Jakarta : Salemba Empat
- Dspace.uii.ac.id, *Analisis Pengaruh Supply Chain Management Terhadap Supply Chain
Responsiveness, Keunggulan Bersaing dan Kinerja Perusahaan (Studi Kasus
UKM di Yogyakarta)*. <<https://dspace.uii.ac.id/handle/123456789/20339>.
- Dspace.uii.ac.id, *Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap
Kinerja Operasional Pada PT. So Good Food*.
<[https://dspace.uii.ac.id/bitstream/handle/123456789/skripsi/Analisis pengaruh
Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Operasional Pada PT. So
Good Food](https://dspace.uii.ac.id/bitstream/handle/123456789/skripsi/Analisis%20pengaruh%20Penerapan%20Total%20Quality%20Management%20Terhadap%20Kinerja%20Operasional%20Pada%20PT.%20So%20Good%20Food).
- e-jurnal, *Evaluasi Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Suatu Sistem Penilaian Kinerja
Pada Matahari Supermarket*”, < <http://e-journal.uajy.ac.id/6352>
- Ferdinand, A, (2002), *Metode Penelitian Manajemen*, Semarang : BP Universitas
Diponegoro
- Ghozali, Imam, (2005), *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang
: Badan Penerbit Undip.
- Ghozali, Imam, (2011), *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang
: Badan Penerbit Undip.
- Gasparz, Vincent (2003), *Total Quality Management*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Handoko, H, (2010), *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi pertama.

Yogyakarta : BPFE

Hardjo Soedarmo, Soewarso, (2002), *Total quality Management*. Yogyakarta : Andi Ofset

Harjani, Sri, (2016), “*Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial Pusat Kesehatan Masyarakat di Kabupaten Boyolali*”. Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Helmina, Uum dan Andri Waskita, (2020), “*Penerapan Total Quality Management Terhadap Dampak Kinerja Manajerial dan Laba Perusahaan pada UMKM Yogyakarta*”. Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.

Husein, Umar, (2006), *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta : Raja Grafindo Persada

Husein, Umar, (2011), *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Edisi 11. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada

Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang, (2001), *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. Edisi 1. Yogyakarta : BPFE

Indriantoro, Nur dan Supomo, Bambang, (2014), *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. Edisi 1, cetakan 12. Yogyakarta : BPFE

Istiqlal, Cahyo Halim, (2009), *Penilaian Kinerja Perbankan Syariah dengan Metode balanced Scorecard*, Jurnal ekonomi Islam, Vol. III No.2

Jnaidoo.blogspot.com, “Quality Management Dalam Kebidanan”.

<<http://jnaidoo.blogspot.com/search?q=jnaidoo.blogspot.com%2C+penerapan+tm>

Kuncoro, Mudrajad, (2003), *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta : Erlangga

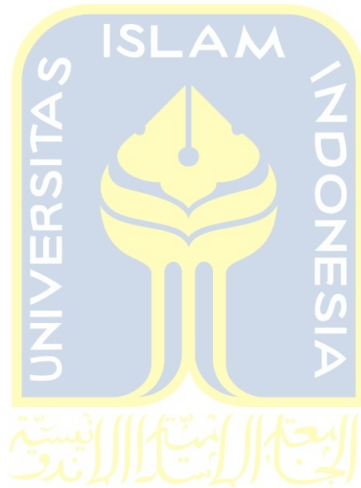
Kaplan, Robert dan Norton, David, (2000), *Balanced scorecard : Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*. Jakarta : Erlangga

Mulyadi, (2001), *Balanced Scorecard, Alat Manajemen Kontemporer Untuk Melipatgandakan Kinerja Keuangan perusahaan*. Jakarta : Salemba Empat

- Mirza, Teuku, (1997), *Balanced Scorecard*. Usahawan No. 06 Tahun XXVI 1997
- Mustafa, Hasan, (2000), *Teknik Sampling*. Bandung : Alfabeta
- Mononimbar, Chrisye N. (2013). *Total Quality Management (TQM, Pengaruhnya terhadap Kinerja Pelayanan Islami dan Kepuasan Konsumen Pada PT. Taspen Manado*. Jurnal EMBA 1041 Vol.1 No.3 September 2013, Hal. 1041-1048
- Morgan & Hunt, (1994), “*The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing*”.
Jurnal penelitian.
- Nasution, Nur. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu* . edisi ketiga . Bogor : Ghalia Indonesia
- Nugroho, agung, (2005), *Strategi Jitu Memilih Metode Statistic Penelitian Dengan SPSS*.
Yogyakarta : Andi
- Neely, A. D, Kennerly, mike, adams, (2002), *The Performance Prism. The Scorecard for Measuring and Managing Business success*, Cranfield School of Management,
UK
- Obadiah. W, Wangui, (2018), “*Effect of Total Quality Management Practices on Operational Performance of Food Manufacturing Firms in Nairobi County, Kenya*”. Thesis, Egerton University, Kenya.
- Purnama, Nursya'bani. (2006). *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Cetakan Pertama.
Edisi Pertama. Yogyakarta : Ekonisia,
- Neena Sinha, (2016), *Effect Of TQM Principles On Performance Of Indian SMEs : The Case Of Automotive Supply Chain*. GGS Indraprastha University, Delhi, India.
- Santoso, Singgih, (2000), *Buku Latihan SPSS : Statistik Parametrik*. Jakarta : Elex Media
Komputindo
- Scribd.com “*Teori TQM Dalam Pendidikan*”,
<<https://www.scribd.com/doc/268205213/Teori-dalam-pondidikan-docx>.
- Situmorang, (2010), *Analisis Data Penelitian Menggunakan Program SPSS*, Terbitan
pertama. Medan : USU Press

- Sugiyono, (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono, (2007). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta : Gramedia
- Sugiyono, (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung : Alfabeta
- Supardi, (2005), *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta : UII Press.
- Thorsten,H.T., Gwimer,K.P. and Gremler,D.D., (2000), “*Why Customer Build Relationship with Companies and Why Not*”. [Http://www.uni-weimer.de/medien/marketing/mitarbeiter.php?ma-show=Hennig-Turau](http://www.uni-weimer.de/medien/marketing/mitarbeiter.php?ma-show=Hennig-Turau), chapt 21, 320-391.
- Tjiptono. F. dan Diana. A, (2001). *Total Quality Management*. Edisi Revisi.Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono. F. dan Diana. A, (2003). *Total Quality Management*. Edisi Revisi.Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Wiengarten, Frank, (2010), *Collaborative Supply Chain Practices and Performance : Exploring The Key Role of Information Quality*. Jurnal Penelitian
- Yamit, Zulian, (2004). *Total Quality Management*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Yamit, Zulian, (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama Cetakan Keempat. Yogyakarta : Ekonisia,
- Yuwono, Sukarno, Ichsan (2002), *Pengukuran Kinerja dengan Balanced scorecard*. Jakarta : Harvarindo

LAMPIRAN



KUESIONER

Bapak/ Ibu/Saudara pelanggan Indihome PT. Telkom (Persero) area Kabupaten Kutai Timur yang terhormat. Dalam rangka penelitian saya yang berjudul **“Pengaruh Penerapan Total Quality Manajemen (TQM) Terhadap Kinerja Operasional Produk Indihome Pada PT. Telkom (Persero) Area Kabupaten Kutai Timur”**, mohon bantuan dari Bapak/Ibu/Saudara untuk dapat berpartisipasi mengisi kuesioner ini.

Kuesioner ini semata-mata hanya untuk tujuan penelitian skripsi, bukan dimaksudkan untuk tujuan lainnya. Kuesioner ini terdiri dari 25 pertanyaan. Mohon untuk memberikan jawaban terhadap semua pertanyaan yang ada. Saat mengisi jawaban dimohon jangan sampai berhenti atau ditinggal untuk dilanjutkan dengan jeda waktu, sebab hal ini akan menyebabkan informasi yang diberikan menjadi tidak valid.

Silahkan menjawab pertanyaan-pertanyaan di bawah ini sesuai dengan penilaian anda. Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk meluangkan waktu dan mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan banyak terimakasih.

PETUNJUK PENGISIAN :

Untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dibawah ini, Bapak/Ibu/Saudara cukup membubuhkan tanda silang (X) pada kolom tersedia yang mewakili pilihan pendapat anda.

DATA RESPONDEN

1. Jenis kelamin : Laki-laki
 Perempuan

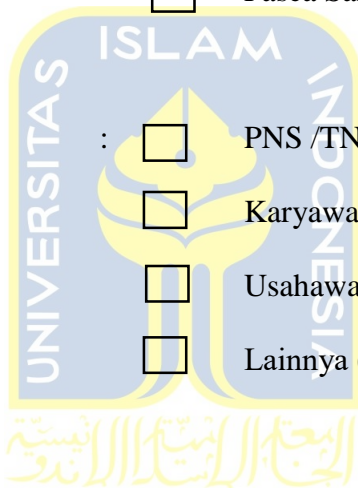
2. Usia : Kurang dari 20 Tahun
 20 Tahun sd 30 Tahun
 31 Tahun sd 40 Tahun
 Lebih dari 40 Tahun

3. Status : Menikah
 Tidak/Belum menikah

4. Pendidikan terakhir : SD
 SMP
 SMA
 Diploma (D1/D2/D3)
 Sarjana (S1)
 Pasca Sarjana/Doktoral (S2/S3)

5. Pekerjaan Utama : PNS /TNI / POLRI
 Karyawan Swasta Wiraswasta /
 Usahawan Pelajar / Mahasiswa
 Lainnya (sebutkan

6. Penghasilan Rata-rata per bulan Kurang dari Rp. 3 Juta
 Rp. 3 Juta sd Rp. 5 Juta
 Lebih dari Rp. 5 Juta sd Rp. 7 Juta Lebih
 dari Rp. 7 Juta sd Rp. 10 Juta Lebih dari
 Rp. 10 Juta



7. Untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut ini, silahkan anda memberikan tanda silang (X) pada kolom tersedia yang sesuai dengan pilihan pendapat anda.

1. Sangat tidak setuju (STS)
2. Tidak setuju (TS)
3. Netral (N)
4. Setuju (S)
5. Sangat setuju (SS)

DAFTAR PERTANYAAN

A. Fokus Pada Pelanggan

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Indihome PT. Telkom Area Kutai Timur mempunyai komitmen yang jelas dan mampu memenuhi kebutuhan internet untuk pelanggan .					
2	Indihome PT.Telkom Area Kutai Timur dalam pelayanannya selalu berupaya untuk berkomunikasi dengan pelanggan guna menggali informasi kebutuhan pelanggan					
3	Indihome PT. Telkom Area Kutai Timur secara cepat merespon setiap pengaduan pelanggan .					
4	Indihome PT.Telkom Area Kutai Timur dalam pelayanannya telah menugaskan personil-personil yang kompeten dan berkemampuan dalam bidangnya.					
5	Indihome PT. Telkom Area Kutai Timur seiring bertambahnya waktu berusaha semakin menyempurnakan produk dan pelayanannya.					

B. Obsesi Terhadap Kualitas

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Penyediaan sambungan dan kapasitas internet dari Indihome PT. Telkom Area Kutai Timur mampu memenuhi kebutuhan pelanggan.					
2	Indihome PT.Telkom area Kutai Timur memiliki variabilitas pilihan kapasitas Internet dan produk media hiburan sesuai kebutuhan pelanggan.					
3	Produk internet dan media hiburan dari Indihome PT.Telkom Area Kutai Timur sangat stabil dan handal.					
4	Produk, peralatan dan fasilitas yang digunakan Indihome PT. Telkom terbukti memadai dan berkualitas.					
5	Tarif berlangganan yang diberlakukan oleh Indihome PT.Telkom Area Kutai Timur cukup sepadan dengan pelayanan dan kualitasnya.					

C. Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Jaringan distribusi, peralatan dan fitur-fitur produk Indihome PT.Telkom dilakukan evaluasi berkala dan ditingkatkan kapasitas serta kualitasnya.					
2	Terdapat sinergi, koordinasi dan pengendalian yang baik antar karyawan/petugas dan manajemen Indihome dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.					

3	Indihome PT.Telkom telah menyediakan sistem pelayanan yang semakin memudahkan kebutuhan pelanggan.					
4	Indihome PT.Telkom berinovasi dalam menampilkan produk-produk baru dan pro aktif dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.					
5	Indihome PT.Telkom melakukan survey pelanggan guna evaluasi produk dan perbaikan pelayanan kedepan.					

D. Komitmen Jangka Panjang

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Pelayanan dan kualitas produk yang diberikan kepada pelanggan selama ini memberikan rasa kepercayaan kepada Indihome PT.Telkom..					
2	Sebagai pelanggan, saya merasa mempunyai hubungan yang tinggi terhadap Indihome PT. Telkom.					
3	Saya akan selalu berlangganan jasa indihome selama fasilitas yang saya butuhkan terpenuhi.					
4	Saya merasa sangat membutuhkan Indihome PT. Telkom Area Kutai Timur dalam waktu yang sangat lama.					
5	Saya merasa sangat terbantu dan memperoleh kemudahan dalam banyak hal selama berlangganan Indihome PT.Telkom					

E. Kinerja Operasional

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Petugas/karyawan Indihome telah bekerja dengan efektif, efisien dan berintegritas serta menggunakan peralatan/prasarana yang sangat memadai.					
2	Ada perbaikan kualitas dan penambahan fungsi produk Indihome yang mendasarkan informasi dari pelanggan.					
3	Fasilitas akses komunikasi selalu tersedia untuk pelanggan demi memudahkan dan meminimalisir waktu dalam hal pendaftaran pelanggan baru maupun laporan kebutuhan pelanggan selama masa berlangganan.					
4	Indihome PT. Telkom menjamin tersedianya kualitas dan pelayanan yang prima kepada setiap pelanggan.					
5	Produk, citra, keandalan dan reputasi Indihome semakin diakui sehingga menarik bagi konsumen untuk selalu berhubungan dengan Indihome.					

TABEL KARAKTERISTIK RESPONDEN

Nomor Responden	Data Karakteristik					
	Jenis kelamin	Usia	Status	Pendidikan	Pekerjaan	Penghasilan
1	Perempuan	20 sd 30 Th	Tidak menikah	Sarjana (S1)	PNS/TNI/Polri	3 sd 5 Jt
2	Laki-laki	20 sd 30 Th	Menikah	Sarjana (S1)	Karyawan	3 sd 5 Jt
3	Perempuan	31 sd 40 Th	Menikah	Sarjana (S1)	PNS/TNI/Polri	3 sd 5 Jt
4	Laki-laki	31 sd 40 Th	Menikah	Sarjana (S1)	PNS/TNI/Polri	< 3 Jt
5	Laki-laki	> 40 Th	Menikah	SMA	Wirausaha	> 5 Jt sd 7 jt
6	Laki-laki	20 sd 30 Th	Tidak menikah	Sarjana (S1)	Lainnya	< 3 Jt
7	Perempuan	31 sd 40 Th	Menikah	Sarjana (S1)	Lainnya	< 3 Jt
8	Perempuan	> 40 Th	Menikah	Sarjana (S1)	PNS/TNI/Polri	3 sd 5 Jt
9	Perempuan	20 sd 30 Th	Tidak menikah	Sarjana (S1)	PNS/TNI/Polri	3 sd 5 Jt
10	Perempuan	31 sd 40 Th	Menikah	Sarjana (S1)	Honorer	< 3 Jt
11	Perempuan	31 sd 40 Th	Tidak menikah	Diploma	Honorer	< 3 Jt
12	Laki-laki	31 sd 40 Th	Menikah	Sarjana (S1)	PNS/TNI/Polri	< 3 Jt
13	Laki-laki	20 sd 30 Th	Tidak menikah	Sarjana (S1)	Wirausaha	3 sd 5 Jt
14	Perempuan	31 sd 40 Th	Menikah	Sarjana (S1)	PNS/TNI/Polri	3 sd 5 Jt
15	Perempuan	31 sd 40 Th	Menikah	Pasca Sarjana	PNS/TNI/Polri	3 sd 5 Jt
16	Perempuan	31 sd 40 Th	Menikah	Sarjana (S1)	PNS/TNI/Polri	< 3 Jt
17	Perempuan	31 sd 40 Th	Tidak menikah	Sarjana (S1)	PNS/TNI/Polri	3 sd 5 Jt
18	Perempuan	> 40 Th	Menikah	Sarjana (S1)	PNS/TNI/Polri	3 sd 5 Jt
19	Perempuan	> 40 Th	Menikah	SMA	PNS/TNI/Polri	< 3 Jt
20	Perempuan	31 sd 40 Th	Menikah	SMA	PNS/TNI/Polri	3 sd 5 Jt
21	Laki-laki	31 sd 40 Th	Menikah	Sarjana (S1)	PNS/TNI/Polri	3 sd 5 Jt
22	Perempuan	31 sd 40 Th	Menikah	Sarjana (S1)	Wirausaha	> 5 Jt sd 7 jt
23	Laki-laki	20 sd 30 Th	Tidak menikah	Sarjana (S1)	PNS/TNI/Polri	< 3 Jt
24	Perempuan	31 sd 40 Th	Menikah	SMA	PNS/TNI/Polri	< 3 Jt
25	Laki-laki	20 sd 30 Th	Tidak menikah	SMA	Mahasiswa	< 3 Jt
26	Perempuan	< 20 Th	Menikah	SMA	Lainnya	3 sd 5 Jt
27	Perempuan	31 sd 40 Th	Menikah	Sarjana (S1)	Honorer	< 3 Jt
28	Perempuan	31 sd 40 Th	Menikah	Sarjana (S1)	Lainnya	< 3 Jt
29	Laki-laki	< 20 Th	Menikah	Diploma	PNS/TNI/Polri	< 3 Jt
30	Laki-laki	20 sd 30 Th	Menikah	Sarjana (S1)	PNS/TNI/Polri	3 sd 5 Jt
31	Laki-laki	20 sd 30 Th	Tidak menikah	SMA	Lainnya	< 3 Jt
32	Laki-laki	20 sd 30 Th	Tidak menikah	SMA	Lainnya	< 3 Jt
33	Laki-laki	20 sd 30 Th	Menikah	SMA	Mahasiswa	< 3 Jt
34	Laki-laki	20 sd 30 Th	Menikah	Diploma	Karyawan	> 5 Jt sd 7 jt
35	Perempuan	20 sd 30 Th	Tidak menikah	SMA	Pelajar	< 3 Jt
36	Laki-laki	31 sd 40 Th	Menikah	Sarjana (S1)	PNS/TNI/Polri	3 sd 5 Jt
37	Laki-laki	20 sd 30 Th	Menikah	Sarjana (S1)	Honorer	< 3 Jt
38	Perempuan	20 sd 30 Th	Menikah	Sarjana (S1)	Karyawan	< 3 Jt
39	Perempuan	20 sd 30 Th	Tidak menikah	Sarjana (S1)	Honorer	< 3 Jt
40	Laki-laki	31 sd 40 Th	Menikah	Pasca Sarjana	PNS/TNI/Polri	3 sd 5 Jt
41	Perempuan	20 sd 30 Th	Tidak menikah	Sarjana (S1)	Honorer	< 3 Jt
42	Laki-laki	20 sd 30 Th	Menikah	Sarjana (S1)	Honorer	< 3 Jt
43	Laki-laki	20 sd 30 Th	Tidak menikah	SMA	Pelajar	< 3 Jt
44	Laki-laki	20 sd 30 Th	Tidak menikah	Sarjana (S1)	Honorer	< 3 Jt
45	Laki-laki	31 sd 40 Th	Menikah	SMA	PNS/TNI/Polri	3 sd 5 Jt
46	Laki-laki	20 sd 30 Th	Tidak menikah	SMA	Lainnya	3 sd 5 Jt
47	Perempuan	31 sd 40 Th	Menikah	Diploma	Karyawan	3 sd 5 Jt

Nomor Responden	Data Karakteristik					
	Jenis kelamin	Usia	Status	Pendidikan	Pekerjaan	Penghasilan
48	Perempuan	< 20 Th	Tidak menikah	SMA	Pelajar	< 3 Jt
49	Laki-laki	31 sd 40 Th	Menikah	SMP	Wirausaha	3 sd 5 Jt
50	Laki-laki	31 sd 40 Th	Menikah	Sarjana (S1)	PNS/TNI/Polri	3 sd 5 Jt
51	Perempuan	31 sd 40 Th	Menikah	Sarjana (S1)	PNS/TNI/Polri	3 sd 5 Jt
52	Perempuan	20 sd 30 Th	Tidak menikah	Sarjana (S1)	Karyawan	3 sd 5 Jt
53	Perempuan	20 sd 30 Th	Tidak menikah	SMA	Mahasiswa	< 3 Jt
54	Laki-laki	20 sd 30 Th	Tidak menikah	SMA	Lainnya	< 3 Jt
55	Perempuan	20 sd 30 Th	Tidak menikah	SMA	Wirausaha	< 3 Jt
56	Perempuan	20 sd 30 Th	Menikah	Sarjana (S1)	Wirausaha	3 sd 5 Jt
57	Perempuan	20 sd 30 Th	Tidak menikah	SMA	PNS/TNI/Polri	3 sd 5 Jt
58	Perempuan	20 sd 30 Th	Tidak menikah	Sarjana (S1)	PNS/TNI/Polri	3 sd 5 Jt
59	Perempuan	20 sd 30 Th	Tidak menikah	Sarjana (S1)	PNS/TNI/Polri	3 sd 5 Jt
60	Laki-laki	31 sd 40 Th	Menikah	SMA	Honoror	< 3 Jt
61	Laki-laki	20 sd 30 Th	Tidak menikah	SMA	Honoror	< 3 Jt
62	Perempuan	20 sd 30 Th	Menikah	SMA	Honoror	< 3 Jt
63	Perempuan	20 sd 30 Th	Menikah	Sarjana (S1)	Honoror	< 3 Jt
64	Perempuan	31 sd 40 Th	Menikah	Sarjana (S1)	Honoror	< 3 Jt
65	Perempuan	> 40 Th	Menikah	Sarjana (S1)	PNS/TNI/Polri	3 sd 5 Jt
66	Perempuan	31 sd 40 Th	Menikah	Sarjana (S1)	PNS/TNI/Polri	>5 sd 7 Jt
67	Laki-laki	31 sd 40 Th	Menikah	Sarjana (S1)	PNS/TNI/Polri	3 sd 5 Jt
68	Laki-laki	20 sd 30 Th	Tidak menikah	Sarjana (S1)	PNS/TNI/Polri	3 sd 5 Jt
69	Perempuan	31 sd 40 Th	Menikah	SMA	IRT	< 3 Jt
70	Perempuan	31 sd 40 Th	Menikah	Pasca Sarjana	PNS/TNI/Polri	3 sd 5 Jt
71	Perempuan	31 sd 40 Th	Menikah	Sarjana (S1)	PNS/TNI/Polri	3 sd 5 Jt
72	Perempuan	> 40 Th	Tidak menikah	Sarjana (S1)	PNS/TNI/Polri	>5 sd 7 Jt
73	Perempuan	> 40 Th	Menikah	Sarjana (S1)	PNS/TNI/Polri	3 sd 5 Jt
74	Perempuan	31 sd 40 Th	Menikah	Sarjana (S1)	Honoror	< 3 Jt
75	Perempuan	20 sd 30 Th	Menikah	Pasca Sarjana	Honoror	< 3 Jt
76	Laki-laki	31 sd 40 Th	Menikah	SMA	Karyawan	3 sd 5 Jt
77	Laki-laki	20 sd 30 Th	Menikah	SMA	PNS/TNI/Polri	< 3 Jt
78	Laki-laki	31 sd 40 Th	Menikah	Sarjana (S1)	PNS/TNI/Polri	3 sd 5 Jt
79	Perempuan	> 40 Th	Tidak menikah	Sarjana (S1)	PNS/TNI/Polri	3 sd 5 Jt
80	Perempuan	31 sd 40 Th	Menikah	Sarjana (S1)	PNS/TNI/Polri	3 sd 5 Jt
81	Perempuan	20 sd 30 Th	Menikah	Sarjana (S1)	PNS/TNI/Polri	3 sd 5 Jt
82	Laki-laki	20 sd 30 Th	Belum Menikah	SMA	Mahasiswa	< 3 Jt
83	Laki-laki	20 sd 30 Th	Belum Menikah	SMA	Mahasiswa	< 3 Jt
84	Perempuan	20 sd 30 Th	Belum Menikah	SMA	Mahasiswa	< 3 Jt
85	Laki-laki	20 sd 30 Th	Belum Menikah	SMA	Mahasiswa	< 3 Jt
86	Laki-laki	> 40 Th	Menikah	SMA	Karyawan	> 10 Jt
87	Perempuan	31 sd 40 Th	Menikah	SMA	Honoror	< 3 Jt
88	Laki-laki	31 sd 40 Th	Menikah	Sarjana (S1)	PNS/TNI/Polri	3 sd 5 Jt
89	Laki-laki	> 40 Th	Menikah	Pasca Sarjana	PNS/TNI/Polri	3 sd 5 Jt
90	Laki-laki	> 40 Th	Menikah	Sarjana (S1)	PNS/TNI/Polri	> 10 Jt
91	Laki-laki	> 40 Th	Menikah	Sarjana (S1)	PNS/TNI/Polri	3 sd 5 Jt
92	Perempuan	31 sd 40 Th	Menikah	Sarjana (S1)	PNS/TNI/Polri	> 7 sd 10 Jt
93	Laki-laki	20 sd 30 Th	Belum Menikah	SMA	Karyawan	> 5 sd 7 Jt
94	Laki-laki	20 sd 30 Th	Belum Menikah	Sarjana (S1)	Karyawan	3 sd 5 Jt

Nomor Responden	Data Karakteristik					
	Jenis kelamin	Usia	Status	Pendidikan	Pekerjaan	Penghasilan
95	Perempuan	20 sd 30 Th	Belum Menikah	Sarjana (S1)	-	< 3 Jt
96	Perempuan	> 40 Th	Menikah	Sarjana (S1)	Guru	< 3 Jt
97	Laki-laki	20 sd 30 Th	Belum Menikah	Sarjana (S1)	Karyawan	> 5 sd 7 Jt
98	Laki-laki	> 40 Th	Menikah	Sarjana (S1)	Karyawan	> 5 sd 7 Jt
99	Laki-laki	> 40 Th	Menikah	Sarjana (S1)	Karyawan	> 10 Jt
100	Laki-laki	20 sd 30 Th	Belum Menikah	Diploma (D1/D2)	Karyawan	3 sd 5 Jt
101	Perempuan	20 sd 30 Th	Menikah	SD	Ibu rumah tangg	< 3 Jt
102	Perempuan	> 40 Th	Menikah	Diploma (D1/D2)	IRT	> 7 sd 10 Jt
103	Perempuan	> 40 Th	Menikah	Sarjana (S1)	Guru	> 5 sd 7 Jt
104	Perempuan	> 40 Th	Menikah	Sarjana (S1)	BUMD	3 sd 5 Jt
105	Perempuan	20 sd 30 Th	Belum Menikah	Sarjana (S1)	Karyawan	3 sd 5 Jt
106	Perempuan	> 40 Th	Menikah	Sarjana (S1)	PNS/TNI/Polri	3 sd 5 Jt
107	Perempuan	31 sd 40 Th	Menikah	Sarjana (S1)	Tk2d	< 3 Jt
108	Perempuan	20 sd 30 Th	Menikah	SMA	Karyawan	< 3 Jt
109	Perempuan	< 20 Th	Belum Menikah	Sarjana (S1)	Mahasiswa	< 3 Jt
110	Laki-laki	> 40 Th	Menikah	Pasca Sarjana	Pensiunan	3 sd 5 Jt
111	Laki-laki	> 40 Th	Menikah	SMA	Karyawan	3 sd 5 Jt
112	Laki-laki	31 sd 40 Th	Menikah	Diploma (D1/D2)	Karyawan	> 10 Jt
113	Perempuan	> 40 Th	Menikah	SMA	Karyawan	> 7 sd 10 Jt
114	Laki-laki	> 40 Th	Menikah	Pasca Sarjana	PNS/TNI/Polri	> 5 sd 7 Jt
115	Laki-laki	20 sd 30 Th	Menikah	Sarjana (S1)	PNS/TNI/Polri	> 5 sd 7 Jt
116	Laki-laki	20 sd 30 Th	Belum Menikah	Sarjana (S1)	Karyawan	3 sd 5 Jt
117	Perempuan	> 40 Th	Menikah	SMP	IRT	< 3 Jt
118	Laki-laki	> 40 Th	Menikah	Sarjana (S1)	Karyawan	> 5 sd 7 Jt
119	Perempuan	> 40 Th	Menikah	Pasca Sarjana	PNS/TNI/Polri	> 5 sd 7 Jt
120	Laki-laki	31 sd 40 Th	Menikah	Sarjana (S1)	Karyawan	> 10 Jt
121	Laki-laki	> 40 Th	Menikah	Sarjana (S1)	PNS/TNI/Polri	> 5 sd 7 Jt
122	Laki-laki	> 40 Th	Menikah	Pasca Sarjana	Karyawan	> 10 Jt
123	Laki-laki	> 40 Th	Menikah	Pasca Sarjana	PNS/TNI/Polri	> 10 Jt
124	Perempuan	20 sd 30 Th	Belum Menikah	SMA	Karyawan	3 sd 5 Jt
125	Perempuan	20 sd 30 Th	Menikah	SMA	Karyawan	> 5 sd 7 Jt
126	Perempuan	20 sd 30 Th	Belum Menikah	Sarjana (S1)	Wiraswasta	> 5 sd 7 Jt
127	Perempuan	20 sd 30 Th	Menikah	SMA	Karyawan	> 5 sd 7 Jt
128	Perempuan	20 sd 30 Th	Menikah	Sarjana (S1)	IRT	< 3 Jt
129	Perempuan	20 sd 30 Th	Belum Menikah	Sarjana (S1)	Karyawan	> 5 sd 7 Jt
130	Perempuan	20 sd 30 Th	Menikah	Sarjana (S1)	Wiraswasta	3 sd 5 Jt

TABEL SKORING DATA KUESIONER

Nomor Responden	Fokus pada pelanggan (X1)					Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	
1	3	3	3	4	3	16
2	5	4	5	4	5	23
3	4	5	4	4	4	21
4	3	3	4	3	3	16
5	4	4	4	4	4	20
6	3	4	4	3	3	17
7	5	5	5	3	3	21
8	4	4	3	4	5	20
9	3	4	2	4	3	16
10	5	5	5	4	4	23
11	4	4	5	4	4	21
12	3	4	4	5	5	21
13	4	4	3	5	4	20
14	5	4	4	3	4	20
15	4	4	4	4	4	20
16	5	5	5	5	5	25
17	5	5	5	4	4	23
18	3	4	4	4	4	19
19	4	4	4	4	4	20
20	4	4	4	4	4	20
21	3	3	3	3	4	16
22	4	2	4	4	4	18
23	3	3	4	4	4	18
24	4	4	4	4	4	20
25	3	2	3	3	4	15
26	4	3	3	4	4	18
27	4	4	4	4	4	20
28	4	4	4	4	4	20
29	4	4	3	5	5	21
30	4	4	3	3	3	17
31	3	4	3	4	4	18
32	4	3	3	4	4	18
33	4	2	3	4	4	17
34	4	4	4	4	4	20
35	3	2	1	3	3	12
36	4	4	4	4	4	20
37	4	2	3	3	4	16
38	5	4	4	4	4	21
39	3	4	3	4	4	18
40	4	3	4	5	4	20
41	4	4	4	4	4	20
42	4	4	2	3	3	16

Nomor Responden	Fokus pada pelanggan (X1)					
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total X1
43	5	4	4	4	3	20
44	4	4	3	4	3	18
45	5	4	3	4	3	19
46	4	2	3	4	4	17
47	5	5	5	5	4	24
48	4	2	3	4	4	17
49	4	2	2	3	3	14
50	4	4	5	4	5	22
51	5	3	4	3	4	19
52	5	5	4	5	5	24
53	2	3	2	4	3	14
54	4	3	3	4	4	18
55	4	3	4	4	4	19
56	4	3	3	3	4	17
57	4	2	3	4	4	17
58	4	3	3	4	4	18
59	4	4	3	3	3	17
60	4	5	4	4	5	22
61	4	4	3	4	4	19
62	3	4	4	4	4	19
63	4	4	3	4	4	19
64	3	4	3	2	4	16
65	3	3	4	3	3	16
66	2	4	2	4	4	16
67	2	2	2	3	2	11
68	5	4	2	5	4	20
69	4	4	4	5	4	21
70	4	4	4	4	4	20
71	3	3	3	3	3	15
72	3	3	3	3	4	16
73	5	2	4	3	4	18
74	4	3	3	3	4	17
75	4	4	4	3	4	19
76	4	2	4	4	4	18
77	4	4	4	4	4	20
78	4	3	3	4	4	18
79	4	4	5	4	3	20
80	3	4	3	4	4	18
81	5	5	4	5	4	23
82	4	4	3	4	4	19
83	2	2	1	3	1	9
84	4	4	4	4	4	20
85	4	4	3	3	3	17
86	4	2	4	4	3	17
87	5	4	4	4	4	21
88	4	4	4	4	4	20

Nomor Responden	Fokus pada pelanggan (X1)					
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total X1
89	5	3	4	4	4	20
90	5	4	4	4	4	21
91	4	2	4	4	2	16
92	4	3	3	4	4	18
93	3	2	4	4	3	16
94	5	4	4	4	4	21
95	4	2	2	4	2	14
96	4	4	4	4	4	20
97	5	4	4	4	4	21
98	5	4	5	5	5	24
99	5	4	3	4	4	20
100	2	2	2	2	2	10
101	3	4	4	3	3	17
102	5	4	4	5	5	23
103	4	4	5	5	4	22
104	3	3	4	4	4	18
105	4	4	4	4	4	20
106	4	4	3	4	4	19
107	5	4	4	4	4	21
108	4	4	4	4	4	20
109	4	4	4	4	3	19
110	4	4	4	4	4	20
111	5	4	2	4	4	19
112	4	4	4	4	4	20
113	4	4	4	4	4	20
114	4	4	5	5	4	22
115	4	3	3	4	3	17
116	4	2	3	4	3	16
117	2	2	3	3	3	13
118	4	4	3	4	4	19
119	4	4	4	4	4	20
120	4	4	2	4	4	18
121	4	4	4	4	4	20
122	4	4	4	4	4	20
123	5	3	4	5	5	22
124	4	4	4	4	4	20
125	3	4	3	3	3	16
126	3	2	1	3	3	12
127	4	4	4	4	4	20
128	3	3	3	4	4	17
129	3	3	3	4	4	17
130	4	2	3	3	4	16
	509	460	458	503	493	RERATA X1
RERATA	3,92	3,54	3,52	3,87	3,79	3,73

TABEL SKORING DATA KUESIONER

Nomor Responden	Obsesi terhadap kualitas (X2)					Total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
1	3	3	3	3	3	15
2	5	4	4	4	5	22
3	3	4	3	4	5	19
4	3	4	3	4	3	17
5	4	4	4	4	3	19
6	4	4	4	4	2	18
7	3	3	3	3	3	15
8	3	4	3	4	4	18
9	3	4	2	3	3	15
10	5	4	4	4	4	21
11	4	5	5	4	4	22
12	4	4	4	4	4	20
13	4	3	3	5	5	20
14	4	4	3	4	4	19
15	4	4	3	3	4	18
16	5	5	5	5	5	25
17	4	4	4	4	4	20
18	3	4	3	3	3	16
19	4	4	4	4	4	20
20	4	4	4	4	4	20
21	4	4	3	4	4	19
22	4	4	4	4	3	19
23	3	3	3	3	3	15
24	4	4	4	4	5	21
25	2	3	3	3	3	14
26	4	4	3	4	5	20
27	2	4	4	4	4	18
28	4	4	4	3	4	19
29	5	5	4	4	5	23
30	5	5	4	4	3	21
31	4	4	3	4	4	19
32	4	4	4	4	4	20
33	4	4	4	4	4	20
34	3	4	4	4	3	18
35	4	5	2	3	3	17
36	3	4	3	3	2	15
37	4	4	2	3	3	16
38	4	4	4	4	4	20
39	4	3	3	4	3	17
40	4	5	4	4	4	21
41	4	3	3	3	4	17
42	3	4	1	2	2	12
43	5	5	5	5	2	22
44	4	4	4	4	4	20

Nomor Responden	Obsesi terhadap kualitas (X2)					Total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
45	4	4	4	4	4	20
46	4	4	4	4	4	20
47	3	4	5	5	5	22
48	4	4	4	4	4	20
49	4	4	4	4	4	20
50	3	4	5	4	4	20
51	4	4	3	4	4	19
52	5	5	4	5	4	23
53	3	3	2	3	1	12
54	4	4	3	4	5	20
55	4	5	4	4	4	21
56	4	3	4	4	4	19
57	4	4	4	4	4	20
58	2	4	4	4	4	18
59	3	3	3	3	3	15
60	5	4	5	4	4	22
61	4	4	4	4	3	19
62	4	3	3	4	3	17
63	4	4	4	4	4	20
64	3	3	3	4	3	16
65	4	3	4	3	4	18
66	4	2	4	2	4	16
67	2	3	3	3	3	14
68	4	4	2	3	4	17
69	4	5	4	4	3	20
70	2	4	2	3	2	13
71	3	3	3	3	3	15
72	2	3	3	3	3	14
73	4	4	4	5	2	19
74	2	4	4	3	2	15
75	4	4	4	5	5	22
76	4	4	4	4	3	19
77	2	4	4	4	2	16
78	3	3	3	4	4	17
79	4	4	3	4	4	19
80	3	3	3	4	3	16
81	5	4	5	4	5	23
82	4	4	3	4	2	17
83	1	3	2	3	1	10
84	4	4	3	4	3	18
85	2	4	1	3	2	12
86	5	4	4	4	2	19

Nomor Responden	Obsesi terhadap kualitas (X2)					Total X2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	
87	4	4	4	4	4	20
88	3	3	3	4	3	16
89	5	4	4	4	4	21
90	3	4	3	4	3	17
91	3	2	1	2	4	12
92	4	4	3	3	4	18
93	2	3	2	3	2	12
94	5	5	2	4	5	21
95	4	5	2	4	4	19
96	4	3	4	4	3	18
97	4	3	5	4	3	19
98	5	5	5	5	5	25
99	4	4	4	4	4	20
100	2	2	2	2	2	10
101	2	4	4	4	3	17
102	3	3	4	3	4	17
103	5	4	4	5	4	22
104	4	4	3	4	4	19
105	4	4	2	3	3	16
106	4	4	4	4	3	19
107	4	4	4	4	4	20
108	4	3	3	3	3	16
109	5	4	5	4	3	21
110	3	4	4	3	3	17
111	4	4	4	5	4	21
112	3	4	1	2	2	12
113	4	4	3	4	4	19
114	3	5	4	4	4	20
115	4	4	4	3	4	19
116	5	4	3	4	3	19
117	4	3	2	3	2	14
118	4	4	4	4	5	21
119	4	4	4	4	4	20
120	4	4	2	3	4	17
121	4	4	3	4	4	19
122	4	4	4	4	4	20
123	4	5	4	5	4	22
124	4	4	4	4	4	20
125	3	3	3	3	3	15
126	4	3	2	3	1	13
127	4	4	4	4	4	20
128	4	4	3	4	4	19
129	3	4	4	4	3	18
130	4	3	4	3	2	16
	481	500	448	486	455	RERATA X2
RERATA	3,70	3,85	3,45	3,74	3,50	3,65

TABEL SKORING DATA KUESIONER

Nomor Responden	Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan (X3)					
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Total X3
1	3	3	4	3	3	16
2	4	5	5	5	5	24
3	5	5	3	4	4	21
4	4	3	4	4	3	18
5	4	3	5	4	3	19
6	3	3	3	4	3	16
7	3	3	3	3	3	15
8	5	4	3	4	5	21
9	2	3	3	4	4	16
10	4	4	4	4	2	18
11	3	4	5	4	4	20
12	4	4	5	4	4	21
13	4	3	3	4	2	16
14	3	4	4	4	4	19
15	3	4	4	4	4	19
16	4	4	4	3	3	18
17	4	4	4	4	4	20
18	4	4	4	4	4	20
19	4	4	4	4	4	20
20	4	4	4	3	3	18
21	4	4	3	3	3	17
22	4	3	4	4	3	18
23	4	4	4	4	4	20
24	4	4	4	4	5	21
25	3	3	3	3	4	16
26	4	3	4	3	4	18
27	4	4	4	4	4	20
28	4	4	4	4	5	21
29	3	4	5	5	5	22
30	3	3	5	5	4	20
31	4	4	4	4	4	20
32	5	4	4	4	5	22
33	2	3	4	3	2	14
34	4	4	4	4	4	20
35	2	2	4	3	2	13
36	4	4	4	4	3	19
37	4	3	3	3	4	17
38	3	3	4	4	3	17
39	3	3	3	4	4	17
40	3	4	4	4	4	19
41	4	4	4	3	2	17
42	3	3	4	3	3	16
43	3	5	4	3	4	19
44	2	3	3	4	3	15

Nomor Responden	Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan (X3)					
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Total X3
45	2	3	4	3	2	14
46	2	3	4	3	2	14
47	5	5	4	4	3	21
48	2	3	4	3	2	14
49	2	3	4	3	2	14
50	4	4	5	5	5	23
51	3	4	3	5	5	20
52	2	4	5	5	4	20
53	2	3	2	3	2	12
54	4	3	4	4	3	18
55	3	4	4	4	3	18
56	4	3	3	3	4	17
57	2	3	4	3	2	14
58	3	3	3	3	3	15
59	3	3	3	3	3	15
60	5	5	5	4	4	23
61	4	3	3	3	4	17
62	4	4	4	4	3	19
63	4	4	4	3	3	18
64	3	3	3	3	3	15
65	3	3	3	4	4	17
66	2	4	4	3	2	15
67	3	3	3	3	4	16
68	4	4	4	4	3	19
69	5	4	4	4	2	19
70	2	3	3	4	2	14
71	4	3	3	3	3	16
72	4	3	3	3	3	16
73	3	3	4	4	2	16
74	3	3	3	4	3	16
75	3	4	4	4	4	19
76	3	4	4	4	3	18
77	4	4	4	4	4	20
78	3	3	3	4	4	17
79	4	2	4	4	3	17
80	3	3	3	3	3	15
81	5	4	5	5	5	24
82	4	4	4	3	3	18
83	2	1	2	4	4	13
84	4	4	4	4	4	20
85	5	4	4	3	5	21
86	4	3	3	2	2	14

Nomor Responden	Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan (X3)					
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Total X3
87	3	4	4	4	4	19
88	4	4	4	4	4	20
89	4	4	4	4	3	19
90	3	3	4	3	2	15
91	3	4	2	3	2	14
92	4	4	4	4	4	20
93	3	2	3	3	3	14
94	2	4	5	5	4	20
95	3	4	5	4	1	17
96	3	4	5	3	3	18
97	3	4	4	3	3	17
98	5	5	5	5	5	25
99	4	4	5	4	4	21
100	2	2	2	2	2	10
101	2	2	3	3	2	12
102	4	5	4	4	5	22
103	2	4	4	4	2	16
104	3	4	4	4	4	19
105	4	4	4	4	4	20
106	4	3	4	4	3	18
107	4	4	4	4	4	20
108	4	3	4	4	4	19
109	4	4	5	4	4	21
110	3	3	4	4	3	17
111	4	4	4	4	4	20
112	2	3	4	3	2	14
113	4	4	4	4	4	20
114	4	4	4	3	3	18
115	4	3	3	3	3	16
116	2	3	3	2	3	13
117	3	3	4	3	2	15
118	3	3	4	4	3	17
119	4	4	4	4	4	20
120	4	4	4	4	3	19
121	4	4	4	4	4	20
122	4	4	4	4	4	20
123	3	3	4	3	3	16
124	4	4	4	4	4	20
125	3	3	3	3	3	15
126	3	2	2	3	3	13
127	4	4	4	4	4	20
128	2	3	4	4	4	17
129	3	3	3	3	3	15
130	3	4	3	3	4	17
	444	460	493	476	439	RERATA X3
RERATA	3,42	3,54	3,79	3,66	3,38	3,56

TABEL SKORING DATA KUESIONER

Nomor Responden	Komitmen jangka panjang (X4)					Total X4
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	
1	3	2	3	3	3	14
2	4	5	5	4	5	23
3	4	3	5	3	4	19
4	4	3	3	3	4	17
5	4	3	4	4	4	19
6	4	3	3	3	4	17
7	4	3	4	3	3	17
8	4	3	4	3	4	18
9	3	2	3	3	3	14
10	4	4	5	5	5	23
11	4	3	5	5	5	22
12	4	4	4	5	4	21
13	5	3	5	4	4	21
14	4	4	4	4	4	20
15	3	3	4	5	5	20
16	4	4	4	4	4	20
17	4	4	4	5	5	22
18	5	5	4	4	4	22
19	4	4	4	5	4	21
20	4	5	4	4	5	22
21	3	4	4	4	4	19
22	4	3	4	4	4	19
23	4	3	3	3	4	17
24	4	4	4	4	4	20
25	3	2	3	4	4	16
26	4	4	5	3	4	20
27	4	4	2	4	2	16
28	4	4	4	4	4	20
29	3	4	4	4	3	18
30	4	4	3	5	4	20
31	4	4	3	3	4	18
32	4	4	4	3	4	19
33	3	3	4	3	4	17
34	4	4	4	5	5	22
35	3	2	4	3	4	16
36	3	4	4	3	4	18
37	3	3	4	4	4	18
38	4	3	4	5	5	21
39	4	4	4	4	4	20
40	4	4	4	4	5	21
41	4	4	5	4	4	21
42	3	4	5	4	4	20
43	5	5	4	5	5	24
44	4	4	5	4	4	21

Nomor Responden	Komitmen jangka panjang (X4)					Total X4
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	
45	4	3	4	4	4	19
46	3	3	4	3	4	17
47	3	5	4	4	4	20
48	3	3	4	3	4	17
49	3	3	4	3	4	17
50	3	4	4	4	5	20
51	4	2	4	4	5	19
52	5	5	5	5	5	25
53	2	3	4	4	4	17
54	4	3	5	4	4	20
55	4	3	4	4	4	19
56	3	3	4	4	4	18
57	3	3	4	3	4	17
58	3	3	3	3	3	15
59	3	3	3	3	3	15
60	5	3	3	4	4	19
61	3	4	3	4	4	18
62	4	4	4	5	4	21
63	3	3	4	4	4	18
64	4	3	3	3	4	17
65	3	4	4	3	4	18
66	4	2	4	4	4	18
67	3	3	4	4	4	18
68	4	5	4	3	4	20
69	4	5	5	4	5	23
70	3	2	4	4	2	15
71	3	3	3	3	3	15
72	3	3	3	4	3	16
73	4	3	3	5	4	19
74	3	2	3	3	3	14
75	4	4	5	4	4	21
76	4	3	4	4	4	19
77	4	4	4	4	4	20
78	4	3	3	3	4	17
79	5	4	5	3	4	21
80	4	4	3	3	4	18
81	5	4	5	4	5	23
82	4	2	3	4	4	17
83	3	4	5	3	3	18
84	4	4	4	4	4	20
85	3	3	4	4	4	18
86	4	2	5	5	4	20

Nomor Responden	Komitmen jangka panjang (X4)					
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	Total X4
87	4	4	5	4	4	21
88	3	4	4	4	4	19
89	4	4	4	5	4	21
90	4	4	4	5	4	21
91	4	3	4	2	4	17
92	3	3	3	4	3	16
93	4	4	5	4	4	21
94	5	5	5	5	5	25
95	3	3	4	4	4	18
96	4	4	4	4	4	20
97	3	3	3	3	3	15
98	5	5	5	3	5	23
99	4	3	4	4	4	19
100	2	2	2	2	2	10
101	3	4	4	3	3	17
102	4	4	4	5	4	21
103	4	5	5	5	5	24
104	4	3	4	4	4	19
105	4	4	4	3	3	18
106	4	3	4	4	4	19
107	4	4	5	5	5	23
108	4	4	4	3	4	19
109	4	4	4	5	4	21
110	4	4	4	3	4	19
111	4	4	5	5	4	22
112	2	3	3	3	3	14
113	4	4	4	4	4	20
114	4	3	5	4	5	21
115	3	3	4	4	4	18
116	4	3	4	3	3	17
117	2	2	2	3	4	13
118	4	4	3	3	5	19
119	4	2	4	4	4	18
120	4	4	4	3	4	19
121	4	3	4	2	3	16
122	4	3	4	4	4	19
123	5	4	4	4	4	21
124	4	3	4	4	4	19
125	3	3	3	4	3	16
126	3	4	3	3	3	16
127	4	4	4	4	4	20
128	4	3	4	3	4	18
129	3	3	3	3	4	16
130	3	4	4	3	4	18
	482	453	512	492	516	RERATA X4
RERATA	3,71	3,48	3,94	3,78	3,97	3,78

TABEL SKORING DATA KUESIONER

Nomor Responden	Kinerja Operasional (Y)					
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Total Y
1	4	3	3	3	3	16
2	5	4	4	5	5	23
3	4	4	4	4	3	19
4	3	4	4	4	3	18
5	4	4	4	4	4	20
6	4	4	4	4	4	20
7	3	3	3	3	3	15
8	3	4	3	4	4	18
9	3	4	4	3	3	17
10	4	4	4	4	4	20
11	4	4	5	4	4	21
12	4	4	4	4	4	20
13	4	5	3	2	3	17
14	4	4	4	4	4	20
15	4	4	3	3	4	18
16	4	4	4	4	4	20
17	4	4	4	4	5	21
18	4	4	4	4	4	20
19	4	4	4	4	4	20
20	4	4	4	4	4	20
21	3	3	3	4	4	17
22	4	4	4	4	4	20
23	3	3	3	4	4	17
24	4	4	4	4	4	20
25	3	3	3	3	3	15
26	4	3	3	4	4	18
27	4	4	4	4	4	20
28	4	4	4	4	4	20
29	4	4	4	4	4	20
30	5	5	5	5	4	24
31	4	4	5	4	4	21
32	4	4	5	4	5	22
33	4	2	2	3	3	14
34	4	4	5	5	4	22
35	2	3	4	2	2	13
36	5	4	4	3	5	21
37	3	4	4	4	4	19
38	3	3	4	4	4	18
39	4	4	4	4	4	20
40	4	4	4	4	4	20
41	4	3	3	3	4	17

Nomor Responden	Kinerja Operasional (Y)					
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Total Y
42	4	3	4	3	3	17
43	4	4	3	5	5	21
44	4	4	4	4	4	20
45	4	3	4	4	3	18
46	4	2	2	3	3	14
47	5	5	4	5	3	22
48	4	2	2	3	3	14
49	4	2	2	3	3	14
50	4	4	4	4	5	21
51	4	4	4	5	3	20
52	5	4	2	5	5	21
53	3	2	2	3	2	12
54	4	4	4	4	4	20
55	4	3	4	4	4	19
56	4	3	4	4	4	19
57	4	2	2	3	3	14
58	3	3	3	3	3	15
59	3	3	3	3	3	15
60	3	5	4	5	4	21
61	4	4	3	3	4	18
62	3	3	4	3	4	17
63	4	4	4	4	3	19
64	3	3	4	3	4	17
65	3	4	3	4	3	17
66	2	2	4	2	2	12
67	3	3	3	3	3	15
68	4	5	4	3	3	19
69	5	4	4	4	5	22
70	3	3	3	2	3	14
71	3	3	3	3	3	15
72	4	3	3	3	3	16
73	2	4	3	5	4	18
74	4	3	3	3	3	16
75	4	4	4	4	4	20
76	4	3	4	4	4	19
77	4	4	4	4	4	20
78	4	4	3	4	3	18
79	3	3	3	4	4	17
80	4	4	3	3	3	17
81	5	5	4	5	4	23
82	4	4	4	3	3	18
83	3	3	3	2	1	12
84	3	4	3	4	3	17
85	4	5	4	4	3	20

Nomor Responden	Kinerja Operasional (Y)					
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Total Y
86	5	4	3	4	4	20
87	4	4	4	4	4	20
88	4	4	4	3	4	19
89	4	4	4	4	4	20
90	4	4	3	4	4	19
91	2	2	1	2	3	10
92	4	4	4	3	4	19
93	3	2	3	3	2	13
94	5	4	5	5	5	24
95	3	2	4	4	4	17
96	4	3	3	4	4	18
97	4	4	4	3	3	18
98	5	5	4	4	5	23
99	4	4	4	4	4	20
100	2	2	2	2	2	10
101	3	3	4	3	3	16
102	5	4	5	4	5	23
103	5	5	5	5	5	25
104	4	4	4	4	4	20
105	3	3	3	3	3	15
106	4	3	4	4	4	19
107	5	5	5	5	5	25
108	4	4	4	4	4	20
109	4	4	4	5	4	21
110	3	4	3	4	4	18
111	4	4	4	4	4	20
112	3	3	3	3	3	15
113	4	4	4	4	4	20
114	4	4	4	4	4	20
115	3	3	3	3	3	15
116	4	3	4	4	3	18
117	3	3	4	3	3	16
118	4	3	4	4	4	19
119	4	4	4	4	4	20
120	4	4	4	4	4	20
121	4	4	4	4	4	20
122	4	3	3	3	3	16
123	4	3	4	4	5	20
124	4	4	4	4	4	20
125	3	3	3	3	3	15
126	3	3	3	3	3	15
127	4	4	4	4	4	20
128	4	4	4	4	4	20
129	4	4	3	4	3	18
130	4	3	3	4	4	18
	491	469	471	482	478	RERATA Y
RERATA	3,78	3,61	3,62	3,71	3,68	3,68

TABEL RERATA SKORING DATA KUESIONER

NOMOR RESPONDEN	VARIABEL				
	X1	X2	X3	X4	Y
1	3,2	3	3,2	2,8	3,2
2	4,6	4,4	4,8	4,6	4,6
3	4,2	3,8	4,2	3,8	3,8
4	3,2	3,4	3,6	3,4	3,6
5	4	3,8	3,8	3,8	4
6	3,4	3,6	3,2	3,4	4
7	4,2	3	3	3,4	3
8	4	3,6	4,2	3,6	3,6
9	3,2	3	3,2	2,8	3,4
10	4,6	4,2	3,6	4,6	4
11	4,2	4,4	4	4,4	4,2
12	4,2	4	4,2	4,2	4
13	4	4	3,2	4,2	3,4
14	4	3,8	3,8	4	4
15	4	3,6	3,8	4	3,6
16	5	5	3,6	4	4
17	4,6	4	4	4,4	4,2
18	3,8	3,2	4	4,4	4
19	4	4	4	4,2	4
20	4	4	3,6	4,4	4
21	3,2	3,8	3,4	3,8	3,4
22	3,6	3,8	3,6	3,8	4
23	3,6	3	4	3,4	3,4
24	4	4,2	4,2	4	4
25	3	2,8	3,2	3,2	3
26	3,6	4	3,6	4	3,6
27	4	3,6	4	3,2	4
28	4	3,8	4,2	4	4
29	4,2	4,6	4,4	3,6	4
30	3,4	4,2	4	4	4,8
31	3,6	3,8	4	3,6	4,2
32	3,6	4	4,4	3,8	4,4
33	3,4	4	2,8	3,4	2,8
34	4	3,6	4	4,4	4,4
35	2,4	3,4	2,6	3,2	2,6
36	4	3	3,8	3,6	4,2
37	3,2	3,2	3,4	3,6	3,8
38	4,2	4	3,4	4,2	3,6
39	3,6	3,4	3,4	4	4

NOMOR RESPONDEN	VARIABEL				
	X1	X2	X3	X4	Y
40	4	4,2	3,8	4,2	4
41	4	3,4	3,4	4,2	3,4
42	3,2	2,4	3,2	4	3,4
43	4	4,4	3,8	4,8	4,2
44	3,6	4	3	4,2	4
45	3,8	4	2,8	3,8	3,6
46	3,4	4	2,8	3,4	2,8
47	4,8	4,4	4,2	4	4,4
48	3,4	4	2,8	3,4	2,8
49	2,8	4	2,8	3,4	2,8
50	4,4	4	4,6	4	4,2
51	3,8	3,8	4	3,8	4
52	4,8	4,6	4	5	4,2
53	2,8	2,4	2,4	3,4	2,4
54	3,6	4	3,6	4	4
55	3,8	4,2	3,6	3,8	3,8
56	3,4	3,8	3,4	3,6	3,8
57	3,4	4	2,8	3,4	2,8
58	3,6	3,6	3	3	3
59	3,4	3	3	3	3
60	4,4	4,4	4,6	3,8	4,2
61	3,8	3,8	3,4	3,6	3,6
62	3,8	3,4	3,8	4,2	3,4
63	3,8	4	3,6	3,6	3,8
64	3,2	3,2	3	3,4	3,4
65	3,2	3,6	3,4	3,6	3,4
66	3,2	3,2	3	3,6	2,4
67	2,2	2,8	3,2	3,6	3
68	4	3,4	3,8	4	3,8
69	4,2	4	3,8	4,6	4,4
70	4	2,6	2,8	3	2,8
71	3	3	3,2	3	3
72	3,2	2,8	3,2	3,2	3,2
73	3,6	3,8	3,2	3,8	3,6
74	3,4	3	3,2	2,8	3,2
75	3,8	4,4	3,8	4,2	4
76	3,6	3,8	3,6	3,8	3,8
77	4	3,2	4	4	4
78	3,6	3,4	3,4	3,4	3,6
79	4	3,8	3,4	4,2	3,4
80	3,6	3,2	3	3,6	3,4

NOMOR RESPONDEN	VARIABEL				
	X1	X2	X3	X4	Y
81	4,6	4,6	4,8	4,6	4,6
82	3,8	3,4	3,6	3,4	3,6
83	1,8	2	2,6	3,6	2,4
84	4	3,6	4	4	3,4
85	3,4	2,4	4,2	3,6	4
86	3,4	3,8	2,8	4	4
87	4,2	4	3,8	4,2	4
88	4	3,2	4	3,8	3,8
89	4	4,2	3,8	4,2	4
90	4,2	3,4	3	4,2	3,8
91	3,2	2,4	2,8	3,4	2
92	3,6	3,6	4	3,2	3,8
93	3,2	2,4	2,8	4,2	2,6
94	4,2	4,2	4	5	4,8
95	2,8	3,8	3,4	3,6	3,4
96	4	3,6	3,6	4	3,6
97	4,2	3,8	3,4	3	3,6
98	4,8	5	5	4,6	4,6
99	4	4	4,2	3,8	4
100	2	2	2	2	2
101	3,4	3,4	2,4	3,4	3,2
102	4,6	3,4	4,4	4,2	4,6
103	4,4	4,4	3,2	4,8	5
104	3,6	3,8	3,8	3,8	4
105	4	3,2	4	3,6	3
106	3,8	3,8	3,6	3,8	3,8
107	4,2	4	4	4,6	5
108	4	3,2	3,8	3,8	4
109	3,8	4,2	4,2	4,2	4,2
110	4	3,4	3,4	3,8	3,6
111	3,8	4,2	4	4,4	4
112	4	2,4	2,8	2,8	3
113	4	3,8	4	4	4
114	4,4	4	3,6	4,2	4
115	3,4	3,8	3,2	3,6	3
116	3,2	3,8	2,6	3,4	3,6
117	2,6	2,8	3	2,6	3,2
118	3,8	4,2	3,4	3,8	3,8
119	4	4	4	3,6	4
120	3,6	3,4	3,8	3,8	4
121	4	3,8	4	3,2	4

NOMOR RESPONDEN	VARIABEL				
	X1	X2	X3	X4	Y
122	4	4	4	3,8	3,2
123	4,4	4,4	3,2	4,2	4
124	4	4	4	3,8	4
125	3,2	3	3	3,2	3
126	2,4	2,6	2,6	3,2	3
127	4	4	4	4	4
128	3,4	3,8	3,4	3,6	4
129	3,4	3,6	3	3,2	3,6
130	3,2	3,2	3,4	3,6	3,6



CORRELATIONS

```
/VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 X1.5 SKOR_TOTAL
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

VALIDITAS X1

[DataSet0]

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	SKOR_TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.394**	.470**	.409**	.440**	.736**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X1.2	Pearson Correlation	.394**	1	.476**	.371**	.415**	.744**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X1.3	Pearson Correlation	.470**	.476**	1	.378**	.445**	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X1.4	Pearson Correlation	.409**	.371**	.378**	1	.519**	.688**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X1.5	Pearson Correlation	.440**	.415**	.445**	.519**	1	.741**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	130	130	130	130	130	130
SKOR_TOTAL	Pearson Correlation	.736**	.744**	.776**	.688**	.741**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	130	130	130	130	130	130

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

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=X2.1 X2.2 X2.3 X2.4 X2.5 Skor_Total
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

Correlations

VALIDITAS X2

[DataSet0]

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Skor_Total
X2.1	Pearson Correlation	1	.422**	.394**	.459**	.438**	.741**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X2.2	Pearson Correlation	.422**	1	.319**	.523**	.314**	.655**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X2.3	Pearson Correlation	.394**	.319**	1	.619**	.388**	.755**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X2.4	Pearson Correlation	.459**	.523**	.619**	1	.441**	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X2.5	Pearson Correlation	.438**	.314**	.388**	.441**	1	.729**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	130	130	130	130	130	130
Skor_Total	Pearson Correlation	.741**	.655**	.755**	.803**	.729**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	130	130	130	130	130	130

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

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=X3.1 X3.2 X3.3 X3.4 X3.5 Skor_Total
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

Correlations

VALIDITAS X3

[DataSet0]

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	Skor_Total
X3.1	Pearson Correlation	1	.520**	.252**	.276**	.452**	.712**
	Sig. (2-tailed)		.000	.004	.001	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X3.2	Pearson Correlation	.520**	1	.525**	.423**	.430**	.784**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X3.3	Pearson Correlation	.252**	.525**	1	.515**	.233**	.659**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000		.000	.008	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X3.4	Pearson Correlation	.276**	.423**	.515**	1	.540**	.730**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X3.5	Pearson Correlation	.452**	.430**	.233**	.540**	1	.758**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.008	.000		.000
	N	130	130	130	130	130	130
Skor_Total	Pearson Correlation	.712**	.784**	.659**	.730**	.758**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	130	130	130	130	130	130

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

CORRELATIONS

/VARIABLES=X4.1 X4.2 X4.3 X4.4 X4.5 SKOR_TOTAL

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

VALIDITAS X4

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	SKOR_TOTAL
X4.1	Pearson Correlation	1	.412**	.418**	.315**	.447**	.709**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X4.2	Pearson Correlation	.412**	1	.404**	.270**	.386**	.708**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.002	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X4.3	Pearson Correlation	.418**	.404**	1	.344**	.501**	.739**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X4.4	Pearson Correlation	.315**	.270**	.344**	1	.461**	.673**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000		.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
X4.5	Pearson Correlation	.447**	.386**	.501**	.461**	1	.762**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	130	130	130	130	130	130
SKOR_TOTAL	Pearson Correlation	.709**	.708**	.739**	.673**	.762**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	130	130	130	130	130	130

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

CORRELATIONS

```
/VARIABLES=Y.1 Y.2 Y.3 Y.4 Y.5 Skor_Total
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

VALIDITAS Y

[DataSet0]

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Skor_Total
Y.1	Pearson Correlation	1	.530**	.406**	.528**	.578**	.758**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
Y.2	Pearson Correlation	.530**	1	.596**	.579**	.489**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
Y.3	Pearson Correlation	.406**	.596**	1	.497**	.478**	.755**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
Y.4	Pearson Correlation	.528**	.579**	.497**	1	.661**	.826**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	130	130	130	130	130	130
Y.5	Pearson Correlation	.578**	.489**	.478**	.661**	1	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	130	130	130	130	130	130
Skor_Total	Pearson Correlation	.758**	.810**	.755**	.826**	.811**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	130	130	130	130	130	130

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

RELIABILITY

```
/VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 X1.5  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA  
/SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

RELIABILITAS X1

[DataSet0]

Scale: ALL VARIABLES

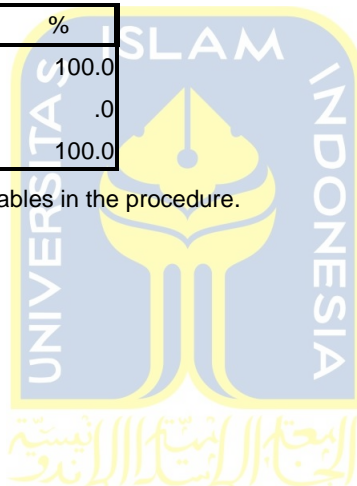
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	130	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	130	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.785	5



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	14.72	5.210	.565	.744
X1.2	15.10	4.928	.547	.753
X1.3	15.12	4.754	.593	.736
X1.4	14.77	5.760	.541	.755
X1.5	14.85	5.434	.598	.737

RELIABILITY

```
/VARIABLES=X2.1 X2.2 X2.3 X2.4 X2.5  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA  
/SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

RELIABILITAS X2

[DataSet0]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	130	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	130	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.780	5



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	14.53	5.662	.563	.737
X2.2	14.38	6.533	.500	.759
X2.3	14.78	5.395	.561	.740
X2.4	14.49	5.895	.695	.704
X2.5	14.73	5.485	.517	.758

RELIABILITY

/VARIABLES=X3.1 X3.2 X3.3 X3.4 X3.5

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA

/SUMMARY=TOTAL.

Reliability

RELIABILITAS X3

[DataSet0]

Scale: ALL VARIABLES

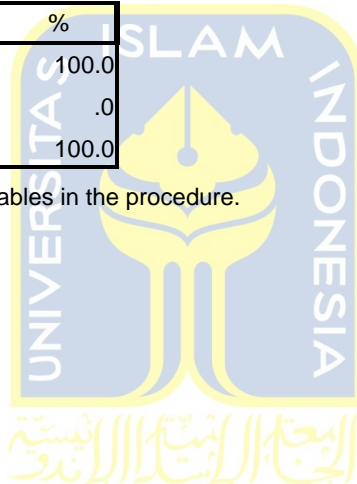
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	130	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	130	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.773	5



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	14.37	5.072	.503	.748
X3.2	14.25	5.117	.649	.698
X3.3	13.99	5.620	.475	.753
X3.4	14.12	5.504	.589	.722
X3.5	14.41	4.693	.551	.733

RELIABILITY

/VARIABLES=X4.1 X4.2 X4.3 X4.4 X4.5

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA

/SUMMARY=TOTAL.

Reliability

RELIABILITAS X4 Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	130	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	130	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.760	5

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	15.18	4.472	.538	.714
X4.2	15.40	4.180	.489	.734
X4.3	14.95	4.253	.566	.703
X4.4	15.10	4.401	.454	.744
X4.5	14.92	4.342	.620	.689

RELIABILITY

```
/VARIABLES=Y.1 Y.2 Y.3 Y.4 Y.5  
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA  
/SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

RELIABILITAS Y

[DataSet0]

Scale: ALL VARIABLES

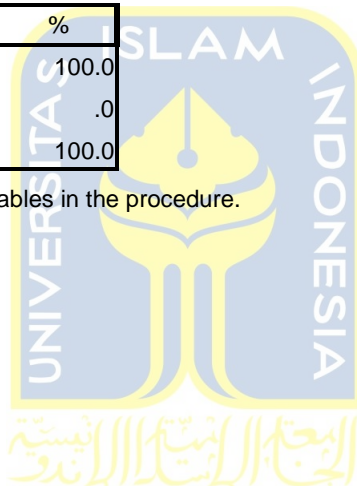
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	130	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	130	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.851	5



Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	14.62	5.851	.627	.830
Y.2	14.78	5.395	.683	.815
Y.3	14.77	5.667	.606	.836
Y.4	14.68	5.396	.712	.808
Y.5	14.72	5.399	.686	.815

```

REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT KINERJA
/METHOD=ENTER FOKUS OBSESI PERBAIKAN KOMITMEN
/SAVE RESID.

```

Regression

[DataSet0]

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KOMITMEN (X4), PERBAIKAN SISTEM (X3), OBSESI KUALITAS (X2), FOKUS PELANGGAN (X1) ^b		Enter

a. Dependent Variable: KINERJA OPERASIONAL (Y)

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.834 ^a	.696	.686	1.618

a. Predictors: (Constant), KOMITMEN (X4), PERBAIKAN SISTEM (X3), OBSESI KUALITAS (X2), FOKUS PELANGGAN (X1)

b. Dependent Variable: KINERJA OPERASIONAL (Y)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	749.761	4	187.440	71.601	.000 ^b
	Residual	327.232	125	2.618		
	Total	1076.992	129			

a. Dependent Variable: KINERJA OPERASIONAL (Y)

b. Predictors: (Constant), KOMITMEN (X4), PERBAIKAN SISTEM (X3), OBSESI KUALITAS (X2), FOKUS PELANGGAN (X1)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.697	1.171		-.596	.553
	FOKUS PELANGGAN (X1)	.089	.081	.086	1.100	.274
	OBSESI KUALITAS (X2)	.204	.068	.207	2.997	.003
	PERBAIKAN SISTEM (X3)	.467	.071	.448	6.576	.000
	KOMITMEN (X4)	.287	.078	.251	3.688	.000

a. Dependent Variable: KINERJA OPERASIONAL (Y)

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	9.77	24.80	18.39	2.411	130
Residual	-4.581	4.906	.000	1.593	130
Std. Predicted Value	-3.578	2.656	.000	1.000	130
Std. Residual	-2.831	3.032	.000	.984	130

a. Dependent Variable: KINERJA OPERASIONAL (Y)

NPAR TESTS

/K-S (NORMAL) =RES_1

/MISSING ANALYSIS.

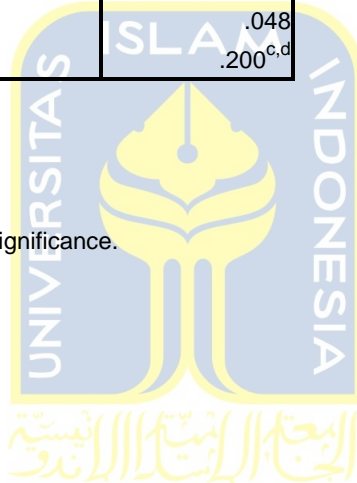
NPar Tests

NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		130
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.59269587
Most Extreme Differences	Absolute	.048
	Positive	.048
	Negative	-.042
Test Statistic		.048
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.



REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS BCOV R ANOVA COLLIN TOL

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT KINERJA

/METHOD=ENTER FOKUS OBSESI PERBAIKAN KOMITMEN.

Regression

MULTIKOLINIERITAS

[DataSet0]

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KOMITMEN (X4), PERBAIKAN SISTEM (X3), OBSESI KUALITAS (X2), FOKUS PELANGGAN (X1) ^b		Enter

a. Dependent Variable: KINERJA OPERASIONAL (Y)

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.834 ^a	.696	.686	1.620

a. Predictors: (Constant), KOMITMEN (X4), PERBAIKAN SISTEM (X3), OBSESI KUALITAS (X2), FOKUS PELANGGAN (X1)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	751.251	4	187.813	71.586	.000 ^b
	Residual	327.949	125	2.624		
	Total	1079.200	129			

a. Dependent Variable: KINERJA OPERASIONAL (Y)

b. Predictors: (Constant), KOMITMEN (X4), PERBAIKAN SISTEM (X3), OBSESI KUALITAS (X2), FOKUS PELANGGAN (X1)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.703	1.172		-.600	.550		
	FOKUS PELANGGAN (X1)	.092	.081	.088	1.134	.259	.401	2.494
	OBSESI KUALITAS (X2)	.198	.068	.201	2.914	.004	.511	1.955
	PERBAIKAN SISTEM (X3)	.470	.071	.451	6.616	.000	.524	1.909
	KOMITMEN (X4)	.287	.078	.250	3.683	.000	.526	1.902

a. Dependent Variable: KINERJA OPERASIONAL (Y)

Coefficient Correlations^a

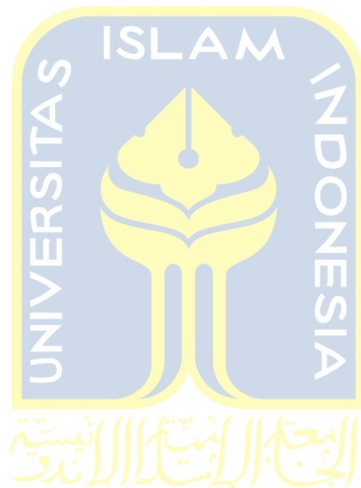
Model			KOMITMEN (X4)	PERBAIKAN SISTEM (X3)	OBSESI KUALITAS (X2)	FOKUS PELANGGAN (X1)
1	Correlations	KOMITMEN (X4)	1.000	-.167	-.305	-.276
		PERBAIKAN SISTEM (X3)	-.167	1.000	-.108	-.430
		OBSESI KUALITAS (X2)	-.305	-.108	1.000	-.343
		FOKUS PELANGGAN (X1)	-.276	-.430	-.343	1.000
	Covariances	KOMITMEN (X4)	.006	-.001	-.002	-.002
		PERBAIKAN SISTEM (X3)	-.001	.005	-.001	-.002
		OBSESI KUALITAS (X2)	-.002	-.001	.005	-.002
		FOKUS PELANGGAN (X1)	-.002	-.002	-.002	.007

a. Dependent Variable: KINERJA OPERASIONAL (Y)

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions				
				(Constant)	FOKUS PELANGGAN (X1)	OBSESI KUALITAS (X2)	PERBAIKAN SISTEM (X3)	KOMITMEN (X4)
1	1	4.961	1.000	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.013	19.347	.75	.05	.16	.06	.01
	3	.012	20.665	.00	.01	.46	.57	.02
	4	.007	25.837	.20	.07	.33	.11	.71
	5	.006	27.776	.05	.86	.05	.26	.25

a. Dependent Variable: KINERJA OPERASIONAL (Y)



```

REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT KINERJA
/METHOD=ENTER FOKUS OBSESI PERBAIKAN KOMITMEN
/SAVE RESID.

```

Regression

[DataSet0]

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X4, X3, X2, X1 ^b		Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.834 ^a	.696	.686	1.61798

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

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	749.761	4	187.440	71.601	.000 ^b
	Residual	327.232	125	2.618		
	Total	1076.992	129			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X4, X3, X2, X1

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.697	1.171		-.596	.553
X1	.089	.081	.086	1.100	.274
X2	.204	.068	.207	2.997	.003
X3	.467	.071	.448	6.576	.000
X4	.287	.078	.251	3.688	.000

a. Dependent Variable: Y

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	9.7652	24.7965	18.3923	2.41083	130
Residual	-4.58110	4.90624	.00000	1.59270	130
Std. Predicted Value	-3.578	2.656	.000	1.000	130
Std. Residual	-2.831	3.032	.000	.984	130

a. Dependent Variable: Y

```

COMPUTE ABS_RES=ABS (RES_1) . EXECUTE .
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN (.05) POUT (.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT ABS_RES
  /METHOD=ENTER FOKUS OBSESI PERBAIKAN KOMITMEN.
    
```

Regression

HETEROSKEDASTISITAS

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X4, X3, X2, X1 ^b		Enter

a. Dependent Variable: ABS_RES

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.241 ^a	.058	.028	1.00991

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

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.871	4	1.968	1.929	.110 ^b
	Residual	127.489	125	1.020		
	Total	135.360	129			

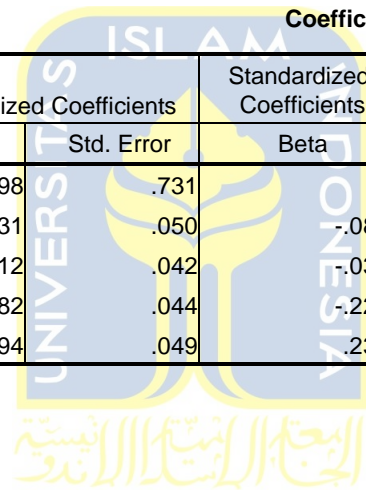
a. Dependent Variable: ABS_RES

b. Predictors: (Constant), X4, X3, X2, X1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.698	.731		2.322	.022
	X1	-.031	.050	-.085	-.623	.534
	X2	-.012	.042	-.034	-.284	.777
	X3	-.082	.044	-.221	-1.841	.068
	X4	.094	.049	.232	1.935	.055

a. Dependent Variable: ABS_RES



MEANS TABLES=KINERJA BY FOKUS OBSESI PERBAIKAN KOMITMEN
 /CELLS=MEAN COUNT STDDEV
 /STATISTICS LINEARITY.

Means

LINEARITAS

[DataSet0]

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Y * X1	130	100.0%	0	0.0%	130	100.0%
Y * X2	130	100.0%	0	0.0%	130	100.0%
Y * X3	130	100.0%	0	0.0%	130	100.0%
Y * X4	130	100.0%	0	0.0%	130	100.0%

Y * X1

Report

Y	X1	Mean	N	Std. Deviation
	9.00	12.0000	1	.
	10.00	10.0000	1	.
	11.00	15.0000	1	.
	12.00	14.0000	2	1.41421
	13.00	16.0000	1	.
	14.00	14.3333	3	2.51661
	15.00	15.0000	2	.00000
	16.00	16.0000	15	2.50713
	17.00	17.2667	15	3.10453
	18.00	19.0000	16	1.75119
	19.00	19.0769	13	1.11516
	20.00	18.8824	34	1.90318
	21.00	20.0833	12	2.71221
	22.00	21.4000	5	2.07364
	23.00	22.0000	5	1.41421
	24.00	22.0000	3	1.00000
	25.00	20.0000	1	.
Total		18.3923	130	2.88943

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X1	Between Groups	(Combined)	550.823	16	34.426	7.393	.000
		Linearity	491.593	1	491.593	105.575	.000
		Deviation from Linearity	59.230	15	3.949	.848	.623
	Within Groups		526.169	113	4.656		
	Total		1076.992	129			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Y * X1	.676	.456	.715	.511

Y * X2**Report**

Y

X2	Mean	N	Std. Deviation
10.00	11.0000	2	1.41421
12.00	14.5000	6	3.61939
13.00	14.5000	2	.70711
14.00	15.5000	4	.57735
15.00	16.3333	9	1.93649
16.00	17.7000	10	2.58414
17.00	18.1538	13	2.33973
18.00	18.3636	11	1.85864
19.00	18.9130	23	1.44326
20.00	18.7778	27	2.85998
21.00	20.7000	10	1.82878
22.00	21.6250	8	1.68502
23.00	21.3333	3	1.52753
25.00	21.5000	2	2.12132
Total	18.3923	130	2.88943

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X2	Between Groups	(Combined)	500.020	13	38.463	7.733	.000
		Linearity	454.357	1	454.357	91.348	.000
		Deviation from Linearity	45.663	12	3.805	.765	.685
	Within Groups		576.972	116	4.974		
	Total		1076.992	129			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Y * X2	.650	.422	.681	.464

Y * X3

Report

Y

X3	Mean	N	Std. Deviation
10.00	10.0000	1	.
12.00	14.0000	2	2.82843
13.00	14.5000	4	2.64575
14.00	14.5455	11	2.58316
15.00	16.2727	11	2.24013
16.00	17.2857	14	2.78536
17.00	18.1250	16	1.02470
18.00	19.1429	14	.86444
19.00	19.8667	15	1.18723
20.00	20.0800	25	2.28983
21.00	20.0000	9	1.11803
22.00	21.6667	3	1.52753
23.00	21.0000	2	.00000
24.00	23.0000	2	.00000
25.00	23.0000	1	.
Total	18.3923	130	2.88943

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X3	Between Groups (Combined)	644.522	14	46.037	12.242	.000
	Linearity	605.463	1	605.463	161.001	.000
	Deviation from Linearity	39.058	13	3.004	.799	.660
	Within Groups	432.471	115	3.761		
	Total	1076.992	129			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Y * X3	.750	.562	.774	.598

Y * X4**Report**

Y

X4	Mean	N	Std. Deviation
10.00	10.0000	1	.
13.00	16.0000	1	.
14.00	16.0000	4	.81650
15.00	15.4000	5	1.51658
16.00	16.7778	9	2.53859
17.00	15.5625	16	2.63233
18.00	17.6500	20	2.68083
19.00	19.2381	21	1.33809
20.00	19.6842	19	1.66842
21.00	19.0000	18	2.19625
22.00	20.6667	6	.81650
23.00	22.6667	6	1.63299
24.00	23.0000	2	2.82843
25.00	22.5000	2	2.12132
Total	18.3923	130	2.88943

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X4	Between Groups (Combined)	576.668	13	44.359	10.285	.000
	Linearity	484.991	1	484.991	112.445	.000
	Deviation from Linearity	91.677	12	7.640	1.771	.061
	Within Groups	500.325	116	4.313		
	Total	1076.992	129			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Y * X4	.671	.450	.732	.535

REGRESSION

```
/MISSING LISTWISE  
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA  
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)  
/NOORIGIN  
/DEPENDENT KINERJA_OPERASIONAL  
/METHOD=ENTER FOKUS_PELANGGAN OBSESI_KUALITAS  
PERBAIKAN_BERKELANJUTANKOMITMEN.
```

REGRESI LINIER BERGANDA

UJI F SIMULTAN

UJI T PARSIAL

DETERMINASI

Regression

[DataSet0]

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KOMITMEN (X4), PERBAIKAN BERKELANJUTAN (X3), OBSESI KUALITAS (X2), FOKUS PELANGGAN (X1) ^b	.	Enter

- Dependent Variable: KINERJA OPERASIONAL (Y)
- All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.834 ^a	.696	.686	.3236

- Predictors: (Constant), KOMITMEN (X4), PERBAIKAN BERKELANJUTAN (X3), OBSESI KUALITAS (X2), FOKUS PELANGGAN (X1)

ANOVA

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	29.990	4	7.498	71.601	.000b
Residual	13.089	125	.105		
Total	43.080	129			

- a. Dependent Variable: KINERJA OPERASIONAL (Y)
- b. Predictors: (Constant), KOMITMEN (X4), PERBAIKAN BERKELANJUTAN (X3), OBSESI KUALITAS (X2), FOKUS PELANGGAN (X1)

Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.139	.234		-.596	.553
FOKUS PELANGGAN (X1)	.089	.081	.086	1.100	.274
OBSESI KUALITAS (X2)	.204	.068	.207	2.997	.003
PERBAIKAN BERKELANJUTAN (X3)	.467	.071	.448	6.576	.000
KOMITMEN (X4)	.287	.078	.251	3.688	.000

- a. Dependent Variable: KINERJA OPERASIONAL (Y)