



**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
TERHADAP KUALITAS PRODUK PADA CV DUA
SINGA BANYUWANGI**

*THE INFLUENCE OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT ON PRODUCT
QUALITY AT CV DUA SINGA BANYUWANGI*

SKRIPSI

Oleh:

HIDAYATI

110810201231

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2015



**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
TERHADAP KUALITAS PRODUK PADA CV DUA
SINGA BANYUWANGI**

*THE INFLUENCE OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT ON PRODUCT
QUALITY AT CV DUA SINGA BANYUWANGI*

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

HIDAYATI

110810201231

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2015

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI RI
UNIVERSITAS JEMBER-FAKULTAS EKONOMI**

SURAT PERNYATAAN

Nama : Hidayati
NIM : 110810201231
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Operasional
Judul : Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kualitas Produk
Pada CV DUA SINGA Banyuwangi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali apabila dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan milik orang lain. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan yang saya buat ini tidak benar.

Jember, 12 Agustus 2015
Yang menyatakan,

Hidayati
NIM 110810201231

TANDA PERSETUJUAN

Judul Skripsi : PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*
TERHADAP KUALITAS PRODUK PADA CV DUA
SINGA BANYUWANGI

Nama Mahasiswa : Hidayati
NIM : 110810201231
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Operasional
Disetujui Tanggal : 12 Agustus 2015

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Drs. Hadi Wahyono M.M

Drs. Didik Pudjo Musmedi M.S.

NIP. 195401091982031003

NIP.196102091986031001

Mengetahui,
Ketua Program Studi
S-1 Manajemen

Dr. Ika Barokah Suryaning,S.E, M.M.

NIP.197805252003122002

PENGESAHAN

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KUALITAS
PRODUK PADA CV DUA SINGA BANYUWANGI**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Hidayati

NIM : 110810201231

Jurusan : Manajemen

telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

26 Agustus 2015

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

SUSUNAN TIM PENGUJI

**Ketua : Drs. Eka Bambang Gusminto M.M. : (.....)
NIP. 196702191992031001**

**Sekretaris : Wiji Utami SE., M.Si. : (.....)
NIP. 197401202000122001**

**Anggota : Prof. Dr. Isti fadah, SE.,M.Si. : (.....)
NIP. 196610201990022001**

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Jember

Pas Foto

4x6

Sesuai
ijazah

Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si.

NIP. 19630614 199002 1 001

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah ya robbal alamin atas berkat rahmat Allah Swt, maka selesailah tugas dan tanggung jawab sebagai mahasiswa. Ku persembahkan sebagai bentuk pengabdian, , hormat dan ungkapan terimakasihku kepada :

1. Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas segala nikmat yang diberikan untuk penulis. Sehingga tiada alasan bagi penulis untuk berhenti bersyukur. “Alhamdulillah Alhamdulillah Alhamdulillah.”
2. Nabi Muhammad SAW yang memberikan teladan kepada seluruh umatnya. Termasuk penulis, dimana mendorong penulis untuk selalu ingin menjadi orang yang lebih baik lagi.
3. Ibunda Nurjannah dan ayahanda Djamhari yang selalu tulus memberikan kasih sayang, doa, serta nasihat hingga aku menjadi seperti sekarang ini. Terima kasih atas semua kesabaran mengajarku semua hal tentang hidup yang tidak mungkin aku dapat dari siapapun.
4. Kedua kakak kandungku Hijroh dan Lukman serta adikku tercinta Fajar yang telah menjadi motivasi dan inspirasi dan tiada henti memberikan dukungan do'anya untukku.
5. Guru-guruku terkasih SD Negeri 03 Bagorejo, SMP Negeri 1 Srono, SMA Negeri 2 Genteng, dan dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah memberikan curahan ilmu dan kesabarannya dalam membimbing saya selama ini.
6. Teman-teman kos 5 Utama, fakultas ekonomi, jurusan manajemen dan manajemen operasi angkatan 2011 atas do'a, motivasi dan semangatnya untukku.

MOTTO

“Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua.” (Aristoteles)

“Barang siapa bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhannya itu adalah untuk dirinya sendiri.” (Al-Ankabut, ayat 6)

“Hidup bukan apa yang kita harapkan, tetapi apa yang kita jalani. Jadi jalanihlah hidup agar hidup sesuai dengan yang kita harapkan.” (Hidayati)

RINGKASAN

Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kualitas Produk pada CV DUA SINGA Banyuwangi; Hidayati; 110810201231; 2015;120 Halaman; Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember.

CV DUA SINGA adalah perusahaan yang bergerak dibidang manufaktur yang menghasilkan produk jamu. Produk jamu ini menggunakan bahan baku alami sehingga aman untuk dikonsumsi. Pada era globalisasi sekarang ini, banyak perusahaan yang mengalami ketatnya persaingan di dunia bisnis. Perusahaan harus memiliki strategi-strategi yang unggul untuk menghadapi persaingan yang ada. Perusahaan dianggap sukses apabila produk yang dihasilkan memiliki kualitas yang baik. Kualitas produk yang baik akan menarik para pelanggan untuk mengkonsumsinya. Kualitas produk yang baik akan diperoleh perusahaan melalui penggunaan bahan baku yang baik, proses pembuatan yang lancar tanpa kendala, serta karyawan yang memiliki kinerja unggul dalam pengerjaan produk. Strategi unggul yang digunakan pada CV DUA SINGA untuk meningkatkan kualitas produk yaitu *Total Quality Management* (TQM). TQM disini terdiri dari fokus terhadap pelanggan, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti apakah *Total Quality Management* berpengaruh terhadap kualitas produk pada CV DUA SINGA. Metode pengambilan sampel yang digunakan yaitu teknik sampling jenuh artinya teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan CV DUA SINGA dengan jumlah sampel yang ditetapkan 38 responden. Metode analisis menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap kualitas produk pada CV DUA SINGA baik secara parsial maupun simultan.

SUMMARY

The Influence of Total Quality Management on Product Quality at CV DUA SINGA Banyuwangi; Hidayati; 110810201231; 2015; 120 page; Management. Faculty of Economic. University of Jember.

CV DUA SINGA is a company engaged in manufacturing that produce medicinal products. This medicinal products uses in the natural ingrediants that are safe for consumption. In the current are globalization, many comparier are experienting intense competition in the bussiness of world. The company should have good strategies to face the competition. The company conidered succes if the result of product have good quality. Good quality of product will attract customers to consume. Good quality of product will be obtained by the company through the use of good raw materials, manufacturing smoothly prosess without any obstacles, as well as employees who have a good performance in the execution of product. CV DA SINGA use good strategy to increase quality of product that is Total Quality Management (TQM). TQM here consists of costumer focus, continuous improvement of systems, education are training the involvement and empowerment of employees.

The purpose of the research to nvestigate whether Total Quality Management affect the Quality of the product on CV DUA SINGA. The method sampling uses is non probability sampling technique which means all members of population used as a sample. The population of this study were all employees of CV DUA SINGA with total sample is 38 respondents. Method of analysis using multiple linier regression analysis.

The result shows that Total Quality Management significant effect on the Quality of the product on CV DUA SINGA either partially or simultaneously.

PRAKATA

Puji syukur Alhamdulillah tercurahkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah dan karuniaNya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kualitas Produk pada CV DUA SINGA”. Skripsi ini disusun guna untuk memenuhi syarat untuk menyelesaikan pendidikan program studi Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih banyak kekurangan yang disebabkan karena keterbatasan kemampuan penulis, tetapi berkat pertolongan Allah SWT serta dorongan semangat dari semua pihak, akhirnya penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Penyusunan skripsi ini, tidak luput dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Moehammad Fathorrazi, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Dr. Handriyono M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
3. Dr. Ika Barokah Suryaning,S.E, M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
4. Drs. Hadi Wahyono M.M. dan Drs. Didik Pudjo Musmedi M.S. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan dan semangat sehingga skripsi ini mampu terselesaikan. Terimakasih atas kesabaran dan ilmu yang telah diberikan.
5. Drs. Eka Bambang Gusminto M.M., Wiji Utami, S.E., M.Si. dan Prof. Dr. Isti Fadah, M.Si., selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan masukan dan saran sehingga skripsi ini jauh lebih baik dari sebelumnya.
6. Seluruh Dosen yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan, sehingga penulis banyak memperoleh tambahan ilmu dan seluruh pimpinan dan staf

administrasi yang telah banyak memberikan pelayanan dan membantu dalam proses akademik.

7. Seluruh Karyawan CV DUA SINGA Banyuwangi. Terima kasih untuk kesediaan menjadi objek skripsi dan memberikan bantuan dalam proses penelitian.
8. Ibunda dan Ayahanda tercinta, dan seluruh keluarga besarku. Terimakasih telah memberikan kasih sayang, doa, dan dukungan. Kalianlah tenaga dan pikiranku sehingga skripsi dan studi ini dapat terselesaikan.
9. Teman dan juga sahabat terdekatku Ipung Anindya Galih Pratama yang memberikan semangat, doa, dan keceriaan untukku.
10. Teman terbaikku Trisnado Arimbiyani yang memberikan semangat, motivasi, dan do'a untukku.
11. Teman-teman seluruh warga kost 5 utama, jurusan manajemen dan manajemen operasi angkatan 2011 yang telah mewarnai masa kuliah dalam sedih, duka maupun gembira.
12. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan semangat.

Penulis menyadari keterbatasan bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna baik yang menyangkut aspek materi maupun teknik penulisan. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jember, 12 Agustus 2015

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 <i>Total Quality Management</i>	6
2.1.2 <i>Kualitas</i>	9
2.1.3 <i>Produk</i>	11
2.1.4 <i>Kualitas Produk</i>	13
2.2 Penelitian Terdahulu	14
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian	18

2.4 Hipotesis Penelitian	18
BAB 3. METODE PENELITIAN	19
3.1 Rancangan Penelitian	19
3.2 Jenis dan Sumber Data	19
3.2.1 Jenis Data	19
3.2.2 Sumber Data	20
3.3 Metode Pengumpulan Data	20
3.4 Populasi dan Sampel	20
3.4.1 Populasi	20
3.4.2 Sampel	21
3.5 Identifikasi Variabel	21
3.6 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran Variabel	22
3.6.1 <i>Total Quality Management</i>	22
3.6.2 Kualitas Produk	25
3.7 Skala Pengukuran Variabel	26
3.8 Metode Analisis Data	27
3.8.1 Uji Instrument Penelitian	27
3.8.2 Regresi Linier Berganda	29
3.8.3 Uji asumsi Klasik	30
3.8.4 Uji Hipotesis	31
3.8.5 Analisis Koefisien Determinasi	34
3.9 Kerangka Pemecahan Masalah	36
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran umum	38
4.1.1 Sejarah Berdirinya CV DUA SINGA Banyuwangi	38
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	43
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	43
4.2 Karakteristik Responden	45
4.3 Metode Analisis Data	47

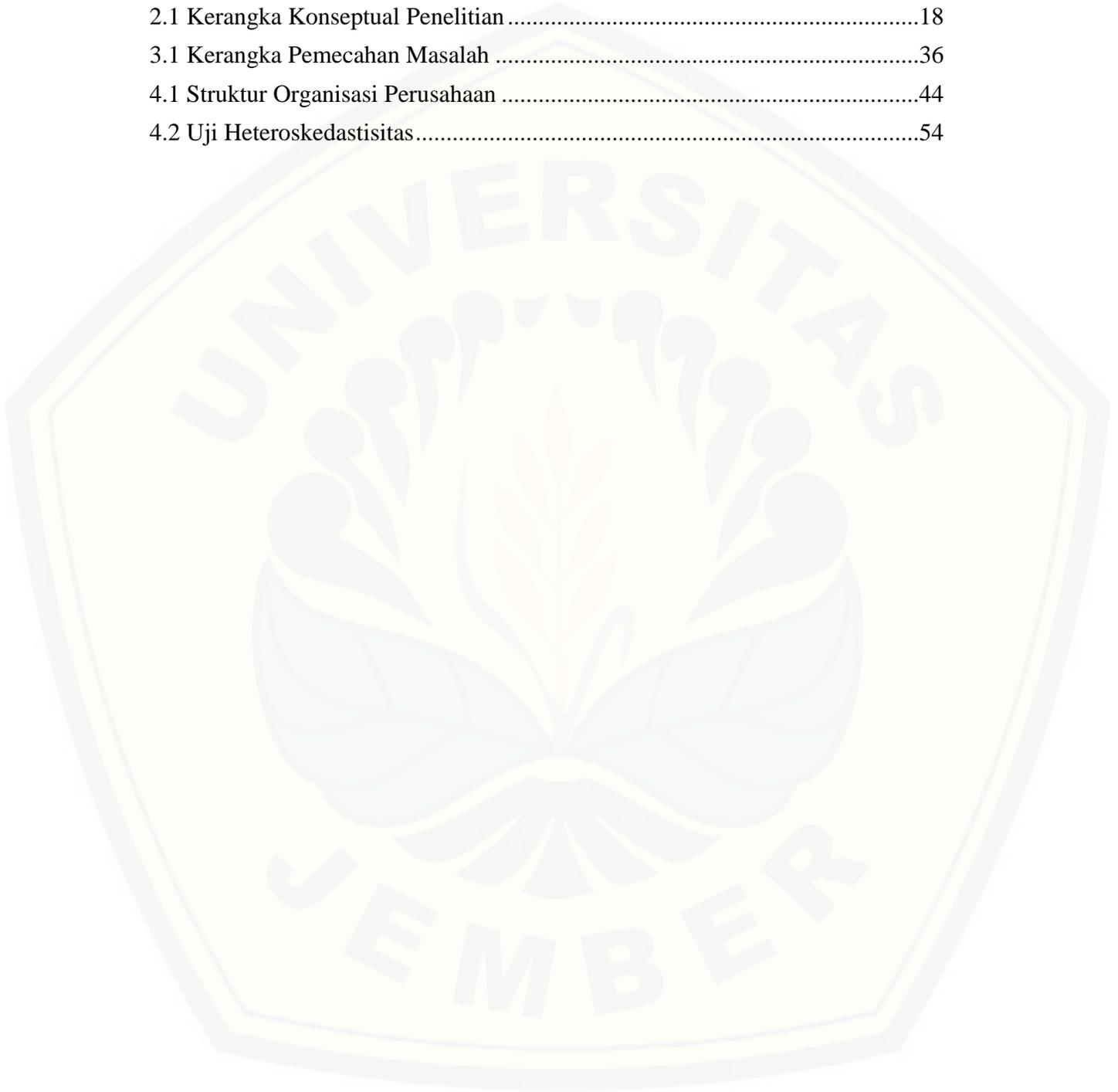
4.3.1 Uji Instrumen Penelitian	47
4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	53
4.3.4 Uji Hipotesis.....	56
4.3.5 Koefesien Determinasi	59
4.4 Pembahasan	61
4.4.1 Pengaruh Variabel Fokus Terhadap Pelanggan Terhadap Kualitas Produk pada CV DUA SINGAN Banyuwangi	61
4.4.2 Pengaruh Variabel Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan Terhadap Kualitas Produk pada CV DUA SINGAN Banyuwangi	62
4.4.3 Pengaruh Variabel Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kualitas Produk pada CV DUA SINGAN Banyuwangi	63
4.4.4 Pengaruh Variabel Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan Terhadap Kualitas Produk pada CV DUA SINGAN Banyuwangi	64
4.4.5 Pengaruh Variabel <i>Total Quality Management</i> secara simultan Terhadap Kualitas Produk pada CV DUA SINGAN Banyuwangi	65
4.4.6 Pengaruh Variabel <i>Total Quality Management</i> yang terbesar dan terkecil Terhadap Kualitas Produk pada CV DUA SINGAN Banyuwangi	67
BAB 5. PENUTUP	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	74

DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu	17
4.1 Rancangan Kebutuhan Keuangan	41
4.2 Klasifikasi Responden Menurut Jenis kelamin	46
4.3 Klasifikasi Responden Menurut Usia	46
4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Fokus Terhadap Pelanggan (X_1)	47
4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan (X_2)	48
4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Pendidikan dan Pelatihan (X_3)	48
4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan (X_4)	49
4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (Y)	49
4.9 Hubungan Jumlah Butir Pertanyaan dengan Reliabilitas Instrumen	50
4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	50
4.11 Hasil Uji Normalitas.....	51
4.12 Hasil Analisis Garis Regresi Linier Berganda.....	52
4.13 Hasil Uji Multikolinearitas	53
4.14 Hasil Analisis Uji Autokorelasi	55
4.15 Hasil Analisis Uji t.....	56
4.16 Rekapitulasi Hasil SPSS Untuk Uji F	58
4.17 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Parsial.....	60

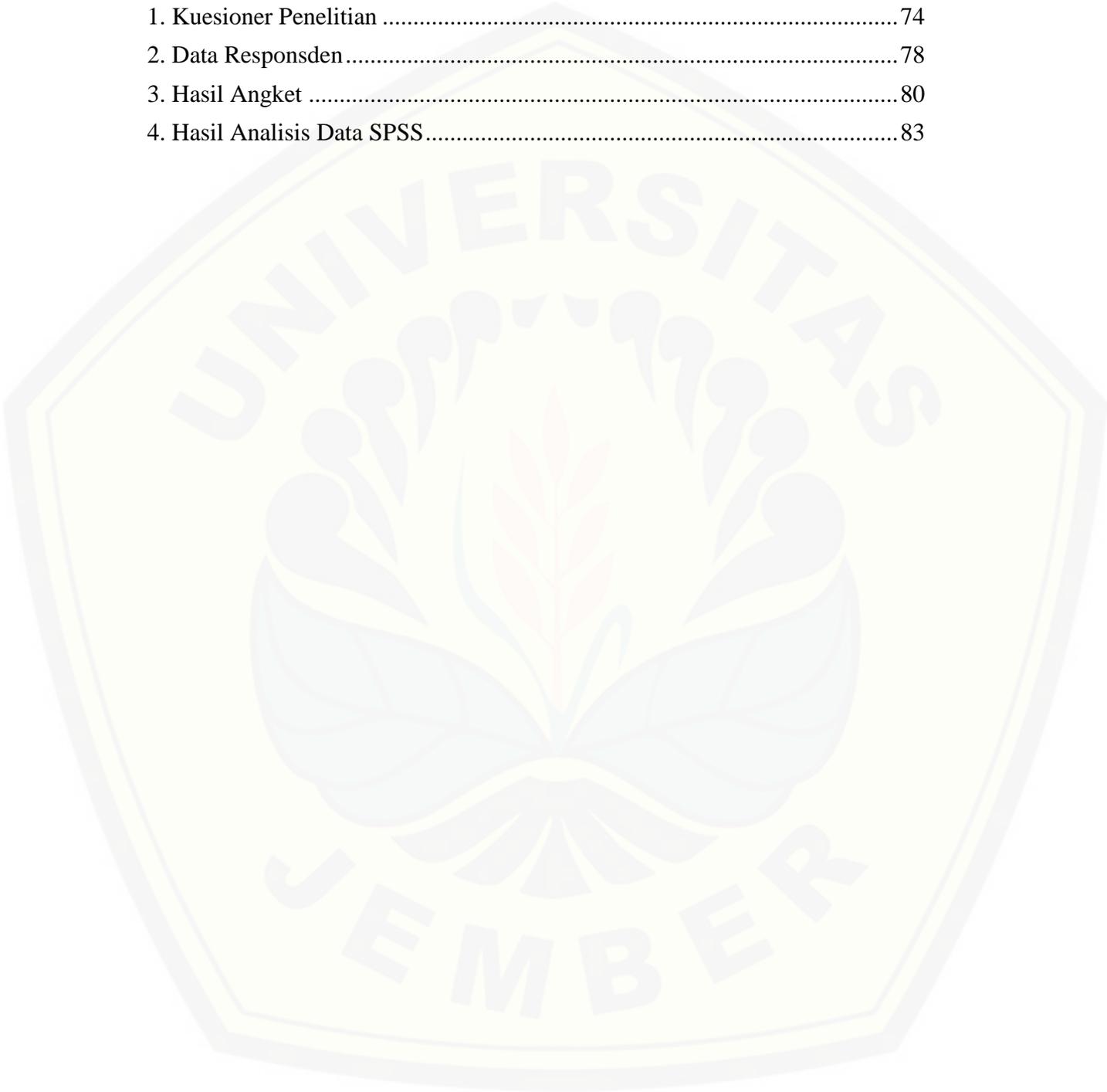
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	18
3.1 Kerangka Pemecahan Masalah	36
4.1 Struktur Organisasi Perusahaan	44
4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	54



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Kuesioner Penelitian	74
2. Data Responden.....	78
3. Hasil Angket	80
4. Hasil Analisis Data SPSS.....	83



BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi sekarang ini menyebabkan setiap perusahaan dihadapkan pada perubahan lingkungan bisnis yang sangat cepat dan kompetitif. Mereka bersaing dalam menciptakan kondisi yang memungkinkan untuk dapat bersaing secara baik di pasar, baik di lingkup lokal, interlokal, bahkan pasar domestik maupun internasional. Agar dapat bersaing dan unggul, maka salah satu solusi yang harus dilakukan oleh perusahaan adalah mengadopsi dan menerapkan praktek pengelolaan operasi perusahaan yang terbaik. Indikator pengelolaan operasi perusahaan yang terbaik adalah melalui perbaikan berkelanjutan pada aktivitas bisnis yang terfokus pada pelanggan. Hal tersebut meliputi keseluruhan organisasi dan penekanan pada fleksibilitas dan kualitas. Oleh karena itu, kualitas dan pengelolaannya dikaitkan dengan perbaikan berkelanjutan yang dilakukan oleh banyak perusahaan agar dapat mendorong peningkatan pasar dan memenangkan persaingan. Perusahaan yang tidak mengelola perubahan tersebut akan ketinggalan dan secara bertahap akan mengalami kemunduran.

Tujuan utama didirikannya sebuah perusahaan yaitu untuk memperoleh laba tinggi. Laba tinggi tersebut dapat diperoleh dengan perbaikan kualitas secara terus-menerus melalui dua rute yaitu rute pasar dan rute peningkatan kualitas produk dihasilkan (Fandy dan Anastasia, 2001). Rute pasar yaitu perusahaan dapat memperbaiki posisi persaingannya sehingga pangsa pasarnya semakin besar dan harga jualnya dapat lebih tinggi. Kedua hal ini mengarah pada meningkatnya penghasilan sehingga laba yang diperoleh juga semakin besar. Sedangkan pada rute kualitas produk yaitu perusahaan dapat meningkatkan output yang bebas dari kerusakan melalui upaya perbaikan kualitas. Hal ini menyebabkan biaya operasi perusahaan berkurang. Maka dari itu laba yang diperoleh akan meningkat. Pada persaingan pasar sekarang ini, perusahaan CV DUA SINGA belajar untuk lebih

efisien dan memfokuskan dihapuskannya pemborosan dari keseluruhan proses produksinya. Fokus terhadap pelanggan menjadi hal penting dalam mengembangkan dan mempertahankan perusahaan. Kaedah ini mutlak diikuti agar kita dapat berbisnis. Namun, tidak hanya sekedar fokus terhadap pelanggan dalam pemenuhan harapan untuk mengembangkan dan mempertahankan perusahaan tetapi juga kualitas suatu produk/jasa yang dihasilkan perusahaan, untuk itu diperlukan inovasi dan pelaksanaan secara benar (efektif dan efisien) mulai awal sampai akhir pembuatan produk serta mutlak dilakukan oleh semua karyawan.

Secara konseptual kualitas meliputi totalitas bentuk dan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang tampak jelas maupun tersembunyi (Heizer dan Render, 2004). Beberapa pakar kualitas mendefinisikan kualitas dengan beragam interpretasi. Kualitas secara sederhana sebagai kesesuaian untuk digunakan (Juran, 1989). Definisi ini mencakup keistimewaan produk yang memenuhi kebutuhan pelanggan dan bebas dari defisiensi. Heizer dan Render (2004) berpendapat bahwa kualitas terutama mempengaruhi perusahaan dalam empat hal, yaitu: 1) Biaya dan pangsa pasar: kualitas yang ditingkatkan dapat mengarah kepada peningkatan pangsa pasar dan penghematan biaya, keduanya juga dapat mempengaruhi profitabilitas; 2) Reputasi perusahaan: reputasi perusahaan mengikuti reputasi kualitas yang dihasilkan. Kualitas akan muncul bersamaan dengan persepsi mengenai produk baru perusahaan, praktek-praktek penanganan karyawan, dan hubungannya dengan pemasok 3) Pertanggung jawaban produk: organisasi memiliki tanggung jawab yang besar atas segala akibat pemakaian barang maupun jasa; dan 4) implikasi internasional: dalam era teknologi, kualitas merupakan perhatian operasional dan internasional. Suatu produk harus memenuhi kualitas dan harga yang diinginkan agar perusahaan dan negara dapat bersaing secara efektif dalam perekonomian global.

Salah satu bentuk praktik manajemen terbaik dalam perusahaan adalah *Total Quality Management* (TQM). Total Quality Management merupakan paradigma baru

dalam menjalankan bisnis yang berupaya memaksimalkan daya saing organisasi melalui: fokus pada kepuasan pelanggan, keterlibatan seluruh karyawan, dan perbaikan secara berkesinambungan atas kualitas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan organisasi (Krajewski *et.al*, 2003)

CV DUA SINGA adalah perusahaan yang bergerak dibidang manufaktur yang menghasilkan produk jamu. Produk ini berasal dari bahan baku alami tanpa campuran kimia sehingga aman untuk dikonsumsi. Pada era globalisasi sekarang ini, banyak perusahaan yang harus mengalami ketatnya persaingan didunia bisnis. Perusahaan harus memiliki strategi-strategi yang unggul untuk menghadapi persaingan yang ada. Perusahaan dianggap sukses apabila produk yang dihasilkan dapat menarik perhatian banyak pelanggan. Produk yang memiliki kualitas baik dapat menarik perhatian banyak pelanggan karena produk yang berkualitas dianggap pelanggan sebagai produk yang terpercaya. Proses membuat produk yang berkualitas tidaklah mudah, mulai dari bahan baku yang digunakan, proses pembuatan serta karyawan atau sumber daya manusia perusahaan harus bekerja dengan baik untuk menghasilkannya.

Bahan baku yang terjaga kualitasnya akan memberikan kualitas yang baik terhadap produk jadi jamu. Masalah yang dialami pada CV DUA SINGA ini adalah adanya keterlambatan bahan baku. Tidak semua bahan baku mengalami keterlambatan, tetapi salah satu komponen bahan baku yang mengalami keterlambatan akan mengurangi kualitas bahan baku yang lain. Hal inilah yang mengakibatkan berkurangnya kualitas produk jadi jamu. Keterlambatan bahan baku pada perusahaan diakibatkan karena adanya karyawan yang kurang memperhatikan tentang penjadwalan bahan baku yang mana jika terjadi keterlambatan dapat mengakibatkan bahan baku yang sudah ada mengalami penurunan kualitas. Kurang perhatiannya karyawan terhadap kendala ini diakibatkan oleh pendidikan dan pelatihan yang ada pada perusahaan kurang berjalan dengan baik serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan juga kurang diperhatikan oleh perusahaan.

Kualitas suatu produk dapat diciptakan oleh perusahaan dari penilaian para pelanggan produknya. Nilai dari pelanggan didapat dari informasi langsung pelanggan lewat karyawan yang terjun langsung dipasar. Disini terjadi umpan balik dari pelanggan terhadap produk yang telah diterimanya. Sehingga jika ada kekurangan dalam produk, perusahaan akan cepat untuk memperbaiki yaitu seperti adanya kecacatan untuk kemasan produk. Kendala-kendala yang ada seperti keterlambatan bahan baku dan kecacatan pada kemasan produk pada perusahaan harus cepat ditangani agar tidak menghambat proses produksi dalam jangka panjang. Perusahaan juga harus memiliki salah satu strategi unggul yaitu perbaikan sistem secara berkesinambungan. Praktik manajemen yang tepat untuk digunakan dalam menghadapi fenomena yang telah terjadi yaitu *Total Quality Management (TQM)*. Oleh karena itu peneliti ingin mengambil topik penelitian yaitu

“PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)* TERHADAP KUALITAS PRODUK PADA CV DUA SINGA BANYUWANGI”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena pada latar belakang diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh secara parsial fokus terhadap pelanggan terhadap kualitas produk pada CV DUA SINGA?
2. Apakah ada pengaruh secara parsial perbaikan sistem secara berkesinambungan terhadap kualitas produk pada CV DUA SINGA?
3. Apakah ada pengaruh secara parsial pendidikan dan pelatihan terhadap kualitas produk pada CV DUA SINGA?
4. Apakah ada pengaruh secara parsial keterlibatan dan pemberdayaan karyawan terhadap kualitas produk pada CV DUA SINGA?
5. Apakah ada pengaruh secara simultan *Total Quality Management* terhadap kualitas produk pada CV DUA SINGA?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari permasalahan yang dikemukakan diatas, tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis ada atau tidak pengaruh secara parsial fokus terhadap pelanggan terhadap kualitas produk pada CV DUA SINGA.
2. Untuk menganalisis ada atau tidak pengaruh secara parsial perbaikan sistem secara ber-kesinambungan terhadap kualitas produk pada CV DUA SINGA.
3. Untuk menganalisis ada atau tidak pengaruh secara parsial pendidikan dan pelatihan terhadap kualitas produk pada CV DUA SINGA.
4. Untuk menganalisis ada atau tidak pengaruh secara parsial keterlibatan dan pemberdayaan karyawan terhadap kualitas produk pada CV DUA SINGA.
5. Untuk menganalisis ada atau tidak pengaruh secara Simultan *Total Quality Management* terhadap kualitas produk pada CV DUA SINGA.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti
Penelitian ini sebagai tambahan wawasan dan pengetahuan tentang *Total Quality Management* (TQM) serta pengimplementasian ilmu yang diperoleh selama perkuliahan.
2. Bagi Akademisi
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan arahan, tambahan referensi, dan sebagai perbandingan untuk keperluan studi dan penelitian selanjutnya mengenai topik permasalahan yang sejenis.
3. Bagi Perusahaan
Sebagai bahan informasi dan masukan yang positif dalam memperbaiki kinerja kualitas perusahaan secara optimal melalui penerapan *Total Quality Management* (TQM) di masa yang akan datang.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1 *Total Quality Management*

TQM diartikan sebagai perpaduan semua fungsi dari perusahaan kedalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktivitas dan pengertian serta kepuasan pelanggan Ishikawa (dalam Pawitra, 1993:135). Definisi lainnya menyatakan bahwa TQM merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus-menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya (Fandy dan Anastasia, 2001).

Dasar pemikiran perlunya TQM sangatlah sederhana, yakni bahwa cara terbaik agar dapat bersaing dan unggul dalam persaingan global adalah dengan menghasilkan kualitas yang terbaik. Dalam menghasilkan kualitas yang terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap kemampuan manusia, proses, dan lingkungan. Cara terbaik dalam memperbaiki kemampuan komponen-komponen tersebut secara berkesinambungan adalah dengan menerapkan TQM (Fandy dan Anastasia, 2001).

Penerapan TQM dalam suatu perusahaan dapat memberikan beberapa manfaat utama yang pada gilirannya meningkatkan laba serta daya saing perusahaan yang bersangkutan. Dengan melakukan perbaikan kualitas secara terus-menerus, perusahaan dapat meningkatkan labanya melalui dua rute. Rute pertama adalah rute pasar yaitu perusahaan dapat memperbaiki posisi persaingannya sehingga pangsa pasarnya semakin besar dan harga jualnya dapat lebih tinggi. Kedua hal ini mengarah pada meningkatnya penghasilan sehingga laba yang diperoleh juga semakin besar. Sedangkan pada rute kedua, perusahaan dapat meningkatkan output yang bebas dari kerusakan melalui upaya perbaikan kualitas. Hal ini menyebabkan biaya operasi

perusahaan berkurang sehingga laba yang diperoleh akan meningkat (Fandy dan Anastasia, 2001).

Perbedaan TQM dengan pendekatan-pendekatan lain dalam menjalankan usaha adalah terletak pada komponen yang memiliki sepuluh unsur utama (Goetsch dan Davis, 1994: 14-18) yaitu,

a. Fokus pada pelanggan

Pada TQM, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal merupakan driver. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas manusia, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.

b. Obsesi terhadap kualitas

Organisasi yang menerapkan TQM akan menentukan akhir kualitas dari pelanggan internal dan eksternal. Kualitas yang telah ditentukan oleh pelanggan menjadi penentu organisasi yang mengobsesikan kualitas dalam memenuhi kualitas. Hal ini berarti bahwa semua karyawan pada setiap level berusaha melaksanakan setiap aspek pekerjaannya berdasarkan perspektif “Bagaimana kita dapat melakukannya dengan lebih baik?” bila suatu organisasi terobsesi dengan kualitas, maka berlaku prinsip *‘good enough is never good enough’*.

c. Pendekatan ilmiah

Pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam penerapan TQM, terutama untuk mendesain pekerjaan, proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut. Maka dari itu data diperlukan dan dipergunakan dalam menyusun patok duga (*bench-marking*), memantau prestasi, dan melaksanakan perbaikan.

d. Komitmen jangka panjang

TQM merupakan suatu paradigma baru dalam melaksanakan bisnis. Maka dari itu dibutuhkan budaya perusahaan yang baru pula. Hal ini menyebarkan

komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan TQM dapat berjalan dengan sukses

e. Kerja sama tim

Pada organisasi yang dikelola secara tradisional, seringkali diciptakan persaingan antar departemen yang ada dalam organisasi tersebut agar daya saingnya terdongkrak. Sementara itu dalam organisasi yang menerapkan TQM, kerja sama tim, kemitraan dan hubungan dijalin dan dibina baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitar.

f. Perbaiki sistem secara berkesinambungan

Setiap produk atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu didalam suatu sistem / lingkungan. Oleh karena itu sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus-menerus agar kualitas yang dihasilkan dapat meningkat.

g. Pendidikan dan pelatihan

Dewasa ini masih terdapat perusahaan yang menutup mata terhadap pentingnya pendidikan dan pelatihan. Mereka beranggapan bahwa perusahaan bukanlah sekolah, yang diperlukan adalah tenaga terampil siap pakai. Sedangkan dalam organisasi yang menerapkan TQM, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar.

h. Kebebasan yang terkendali

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting. Meskipun demikian, kebebasan yang timbul karena keterlibatan dan pemberdayaan tersebut merupakan hasil dari pengendalian yang terencana dan terlaksanakan dengan baik. Pengendalian itu sendiri dilakukan terhadap metode-metode pelaksanaan setiap proses tertentu.

i. Kesatuan tujuan

Perusahaan harus memiliki kesatuan tujuan agar TQM dapat diterapkan dengan baik. Maka dari itu setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama. Akan tetapi kesatuan tujuan ini tidak berarti bahwa harus selalu ada persetujuan/kesepakatan antara pihak manajemen dan karyawan mengenai upah dan kondisi kerja.

j. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

Usaha untuk melibatkan karyawan membawa 2 manfaat utama. Pertama, hal ini akan meningkatkan kemungkinan dihasilkannya keputusan yang baik, rencana yang lebih baik, atau perbaikan yang lebih efektif karena juga mencakup pandangan dan pemikiran dari pihak-pihak yang langsung berhubungan dengan situasi kerja. Kedua, keterlibatan karyawan juga akan meningkatkan 'rasa memiliki' dan tanggung jawab atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus melaksanakannya.

2.1.2 Kualitas

Makna dari kualitas yaitu merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Goetsch dan Davis, 1994). Definisi ini berdasarkan dari elemen-elemen kesamaan semua definisi-definisi yang sudah ada. Berikut elemen-elemen tersebut (Fandy dan Anastasia, 2001):

- a. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- b. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.
- c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang).

Ada delapan dimensi kualitas yang dikembangkan Garvin dan dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis, terutama untuk produk manufaktur. Dimensi-dimensi tersebut adalah:

1. Kinerja (*performance*) karakteristik operasi pokok dari produk inti.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Keandalan (*reliability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan.
6. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah dire-parasi, dan penanganan keluhan yang memuaskan.
7. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap anca indera.
8. Kualitas yang dipersepdikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Ada lima sumber kualitas yang sering kita jumpai yaitu (Fandy dan Diana, 2001):

- a) Program, kebijakan, dan sikap yang melibatkan komitmen dari manajemen puncak.
- b) Sistem informasi yang menekankan ketepatan, baik pada waktu maupun detail.
- c) Desain produk yang menekankan ketepatan keandalan dan perjanjian ekstensif produk sebelum dilepas kepasar.
- d) Kebijakan produksi dan tenaga kerja yang menekankan peralatan yang terpelihara baik, pekerja yang terlatih baik, dan penemuan penyimpangan secara cepa.
- e) Manajemen vendor yang menekankan kualitas sebagai sasaran utama.

Menurut (Sofjan Assauri, 1993) faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas adalah sebagai berikut:

a. Fungsi suatu barang

Suatu barang yang dihasilkan hendaknya memperhatikan fungsi untuk apa barang tersebut digunakan atau dimaksudkan, sehingga barang-barang yang dihasilkan harus dapat benar-benar memenuhi fungsi tersebut.

b. Wujud Luar

Salah satu faktor yang penting dan sering dipergunakan oleh konsumen dalam melihat suatu barang pertama kalinya dan untuk menentukan kualitas barang tersebut adalah wujud luar barang itu. Terkadang walaupun barang yang dihasilkan secara teknis atau mekanis telah maju, tetapi bila wujud luarnya kurang dapat diterima, maka hal ini dapat menyebabkan konsumen kurang meminati barang tersebut.

c. Biaya barang tersebut

Umumnya biaya atau harga suatu barang akan dapat menentukan kualitas barang tersebut. Hal ini terlihat dari barang-barang yang mempunyai biaya atau harga yang mahal, dapat menunjukkan bahwa kualitas barang tersebut relatif lebih baik, begitupun sebaliknya. Hal ini terjadi karena anggapan untuk membuat barang yang berkualitas baik memerlukan biaya yang tinggi. Mengenai biaya barang-barang ini perlu kiranya disadari bahwa tidak selamanya biaya suatu barang dapat menentukan mutu barang tersebut, karena biaya yang diperkirakan tidak selamanya biaya yang sebenarnya, sehingga terjadi adanya inefisiensi.

2.1.3 Produk

Produk merupakan segala sesuatu yang ditawarkan produsen untuk diperhatikan diminta, dicari, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan (Tjiptono, 1997). Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan untuk memuaskan suatu kebutuhan dan keinginan Kotler (1997: 13). Kedua definisi tersebut menekankan bahwa produk merupakan alat untuk memuaskan kebutuhan yang memberikan manfaat para

penggunanya. Akan tetapi konsep produk tidak hanya terbatas pada obyek fisik saja, segala sesuatu yang dapat memuaskan kebutuhan dapat disebut sebagai suatu produk. Produk sendiri dapat dibagi menjadi beberapa klasifikasi. Menurut Kotler (2000) klasifikasi produk itu terdiri dari:

- b. Barang, merupakan produk yang berwujud fisik, sehingga bisa dilihat, diraba atau disentuh, dirasa, dipegang, disimpan, dipindahkan dan perlakuan fisik lainnya.
- c. Jasa, merupakan aktifitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual (dikonsumsi pihak lain). Misalnya bengkel, salon kecantikan, hotel dan sebagainya.

Keputusan pelanggan dalam memilih produk dipengaruhi oleh atribut-atribut yang melekat pada produk tersebut. Atribut adalah suatu komponen yang merupakan sifat-sifat produk yang menjamin agar produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan yang diharapkan oleh pembeli (Stanton *et.al*, 1991). Ada sepuluh atribut yang menyertai suatu produk yaitu:

1. *Product quality* (kualitas produk), merupakan kemampuan suatu produk untuk melakukan fungsinya meliputi daya tahan, kehandalan, ketepatan, kemudahan operasi dan perbaikan, serta atribut bernilai lainnya.
2. *Physical characteristic of goods* (karakteristik fisik produk): merupakan sarana untuk memenangkan persaingan. Karakter ini bisa berupa bentuk, warna, merk atau fitur.
3. *Price* (harga): merupakan sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa atau jumlah dari nilai yang ditukar pelanggan atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut.
4. *Brand* (merek): nama, istilah, simbol atau desain khusus atau kombinasi beberapa unsur-unsur yang dirancang untuk mengidentifikasi barang atau jasa yang ditawarkan oleh penjual.

5. *Packaging* (kemasan): mencakup segala kegiatan merancang dan memproduksi wadah atau pembungkus suatu produk.
6. *Design* (desain): salah satu aspek pembentuk citra produk.
7. *Product warranty* (garansi): tujuan utama dari jaminan adalah untuk meyakinkan pembeli bahwa perusahaan akan memberi ganti rugi apabila produknya tidak berfungsi sebagaimana mestinya.
8. *Colour* (warna): kadangkala menjadi faktor penentu dalam hal diterima atau tidaknya suatu produk oleh pelanggan.
9. *Seller reputation* (reputasi perusahaan): berpengaruh terhadap penjualan produk.
10. *Seller's service* (pelayanan produk): merupakan kegiatan yang memerlukan perhatian khusus pihak manajemen karena produk makin laris, makin canggih dan rumit, keluhan dari pelanggan juga semakin meningkat. Sehingga harus ada beberapa tindakan manajerial untuk menanganinya.

2.1.4 Kualitas Produk

Menurut Barry Render dan Jay Heizer yang diterjemahkan oleh Ariyoto (2001) mendefinisikan kualitas produk adalah totalitas bentuk dan karakteristik barang yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhan yang tampak jelas maupun tersembunyi. Berdasarkan sepuluh atribut yang dijelaskan oleh *Stanton*, kualitas produk dianggap sebagai sifat dan karakteristik total dari sebuah produk atau jasa yang berhubungan dengan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan pelanggan.

Kualitas produk merupakan kemampuan dari suatu produk dalam menjalankan fungsinya. Kualitas produk mempunyai hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan karena kualitas produk dapat dinilai dari kemampuan produk tersebut untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Semakin tinggi tingkat kualitas produk dalam memuaskan pelanggan, maka akan menyebabkan kepuasan pelanggan yang tinggi pula (Kotler dan Armstrong, 2008). Mowen, dkk (2002)

berpendapat kualitas produk mempunyai pengaruh yang bersifat langsung terhadap kepuasan pelanggan. Meningkatnya kemampuan suatu produk akan menciptakan keunggulan bersaing suatu perusahaan yang bersangkutan serta dapat membuat pelanggan menjadi semakin puas.

2.2. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian tentang pengaruh *Total Quality Management* (TQM) dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda pernah dilakukan oleh Woro Sita Laksmi Probowati (2005), Dewi Maya Sari (2009), dan Fajri Ziha Rahman (2011).

Woro Sita Laksmi Probowati (2005) dengan judul “Pengaruh Teknik Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial Dengan Sistem Pengukuran Kinerja Dan Sistem Penghargaan Serta Perilaku Manajer Sebagai Variabel Moderating”(Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur Skala Besar di Semarang). Bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari *Total Quality Management* (TQM) terhadap kinerja manajerial karena kinerja manajerial pada semua perusahaan manufaktur berskala besar di wilayah semarang ini masih kurang bisa berinteraksi dengan baik kepada karyawan dibawahnya sehingga dapat menghambat berjalannya kegiatan perusahaan. Penelitian ini memperoleh hasil nilai koefisien *Total Quality Management* (TQM) dan Sistem Pengukuran Kinerja positif (koef. TQM dan SPK >0) dan nilai sig. t (0,011) $< 0,05$, yang berarti H_0 diterima dan H_1 ditolak. Berarti ada pengaruh yang signifikan dalam interaksi antara Total Quality Management (TQM) dan Sistem Pengukuran Kinerja terhadap Kinerja Manajerial.

Dewi Maya Sari (2009) dengan judul “Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial Pada PT Sumber Andalas Steel” bertujuan untuk menganalisis apakah pemikiran bahwa pengendalian kualitas adalah tanggung jawab penuh bagian produksi dan keberhasilan bagian produksi secara tidak langsung

mewakili kinerja perusahaan masih berlaku diperusahaan ini atau perusahaan ini sudah menerapkan TQM dalam meningkatkan kinerja manajernya.

Penelitian ini memperoleh hasil adalah variabel fokus terhadap pelanggan (X1), obsesi terhadap kualitas (X2), kerjasama tim (X3), perbaikan sistem secara berkesinambungan (X4), pendidikan dan pelatihan (X5), dan keterlibatan dan pemberdayaan karyawan (X6) tidak berpengaruh secara simultan dengan terhadap kinerja manajerial (Y). Variabel fokus terhadap pelanggan (X1), obsesi terhadap kualitas (X2), kerjasama tim (X3), perbaikan sistem secara berkesinambungan (X4), pendidikan dan pelatihan (X5), dan keterlibatan dan pemberdayaan karyawan (X6) tidak berpengaruh secara parsial terhadap kinerja manajerial (Y). Nilai adjusted R square -0,006 menunjukkan bahwa kinerja manajerial (Y) tidak dapat dijelaskan oleh fokus terhadap pelanggan (X1), obsesi terhadap kualitas (X2), kerjasama tim (X3), perbaikan sistem secara berkesinambungan (X4), pendidikan dan pelatihan (X5), dan keterlibatan dan pemberdayaan karyawan (X6).

Fajri Ziha Rahman (2011) dengan judul “Penerapan Total Quality Management (TQM) Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pelayanan Islami Dan Kepuasan Pelanggan Dirumah Sakit Islam Kendal” bertujuan untuk menciptakan kepuasan pasien dan untuk memperoleh pasien yang lebih banyak serta kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Penelitian ini memperoleh hasil Dari hipotesis yang di uji, bahwa hasil analisis peningkatan total quality management menunjukan adanya pengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan islami dan kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Islam Kendal. Terbukti dari uji parsial variabel independen terhadap variabel dependen menggunakan uji t, diketahui bahwa nilai t hitung untuk variabel total quality management pada penghitungan variabel kinerja pelayanan Islami (Y1) adalah 7,699 dan untuik nilai t hitung untuk variabel *Total Quality Management* pada penghitungan variabel kepuasan pelanggan (Y2) adalah sebesar 0,531 sedangkan nilai t tabel adalah 0,254 yang lebih kecil dibandingkan dengan t hitung pada penghitungan Y1 dan Y2. Artinya, terdapat pengaruh signifikan

antara variabel total quality management (X) terhadap variabel kinerja pelayanan islami (Y1) dan kepuasan pelanggan (Y2). Atau dengan kata lain H_a yang berbunyi “Ada pengaruh total quality management terhadap kinerja pelayanan islami dan kepuasan pelanggan di Rumah Sakit Islam kendal ” tidak dapat ditolak.

Nilai koefisien determinasi untuk penghitungan pada total quality management terhadap kinerja pelayanan islami adalah 0,505. Ini artinya bahwa variasi perubahan variabel kinerja pelayanan islami (Y1) dipengaruhi oleh perubahan variabel bebas total quality management(X) sebesar 50,5%. Jadi besarnya pengaruh total quality management terhadap kinerja pelayanan islami adalah 50,5% sedangkan sisanya sebesar 49,5% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini. Sedangkan untuk nilai koefisien determinasi pada penghitungan total quality management terhadap kepuasan pelanggan adalah 0,008 Ini artinya bahwa variasi perubahan variabel kepuasan pelanggan (Y2) dipengaruhi oleh perubahan variabel bebas total quality management(X) sebesar 0,08%. Jadi besarnya pengaruh total quality management terhadap kepuasan pelanggan adalah 0,08% sedangkan sisanya sebesar 99,2% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini. Persamaan regresinya diperoleh koefisien untuk variabel bebas X pada penghitungan Y1 = 0,623 dan konstanta sebesar 10,559 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah: $Y1 = 10,559 + 0,623(X)$ Itu artinya besaran pengaruh total quality management terhadap kinerja pelayanan islami Rumah Sakit Islam sebesar 62,3%. Atau setiap total quality management mengalami kenaikan sebesar 0,623 maka kinerja pelayanan Islami mengalami 1 kenaikan. Sedangkan nilai koefisien untuk variabel total quality management pada penghitungan variabel kepuasan pelanggan adalah 0,064 dan konstanta sebesar 30,271 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah:

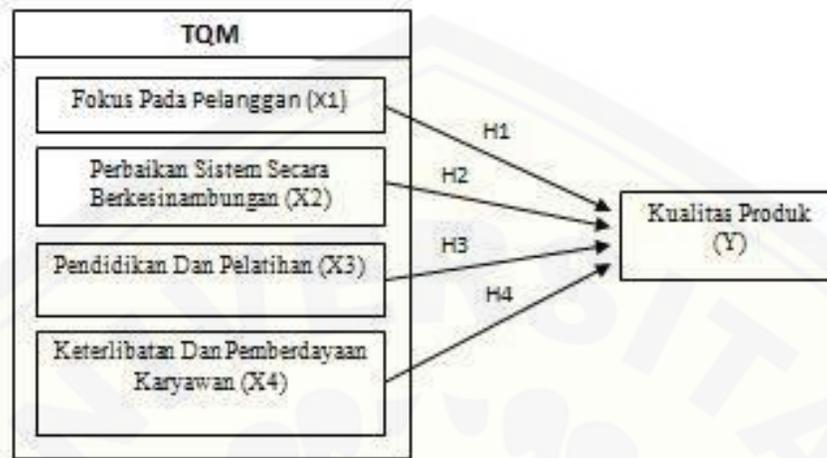
$$Y2 = 30,271 + 0,064(X)$$

Besaran pengaruh *Total Quality Management* terhadap kepuasan pelanggan Rumah Sakit Islam sebesar 6,4% atau setiap *Total Quality Management* mengalami kenaikan sebesar 0,064 maka kepuasan pelanggan mengalami 1 kenaikan.

Tabel 2.1. Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti (Tahun)	Variabel Penelitian	Metode Analisis	Hasil (Kesimpulan)
1.	Woro Sita Laksmi Probowati (2005)	TQM, Sistem penilaian kinerja, Kinerja manajerial	Analisis regresi linier berganda	Ada pengaruh yang signifikan dalam interaksi antara <i>Total Quality Management</i> (TQM) dan Sistem Pengukuran Kinerja terhadap Kinerja Manajerial.
2.	Dewi Maya Sari (2009)	Fokus terhadap pelanggan, Obsesi terhadap kualitas, Kerjasama tim, Pendidikan dan pelatihan, Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan	Analisis regresi linier berganda	Variabel Total Quality Management (X) tidak berpengaruh secara simultan dengan terhadap kinerja manajerial (Y). Variabel Total Quality Management (X) tidak berpengaruh secara parsial terhadap kinerja manajerial (Y). kinerja manajerial (Y) tidak dapat dijelaskan oleh variabel Total Quality Management.
3.	Fajri Rahman (2011)	Ziha TQM, Kinerja pelayanan islami, Kepuasan pelanggan	Analisis regresi linier berganda	Terdapat pengaruh signifikan antara variabel <i>Total Quality Management</i> (X) terhadap variabel kinerja pelayanan islami (Y1) dan kepuasan pelanggan (Y2).

2.3. Kerangka Konseptual



Gambar 2.1. Kerangka konseptual penelitian

2.4. Hipotesis

Berdasarkan teori (Fandy dan Anastasia, 2001) dan penelitian terdahulu (Dewi Maya Sari, 2009), maka dapat diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut :

1. Fokus terhadap pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kualitas produk pada CV DUA SINGA.
2. Perbaikan sistem secara berkelanjutan berpengaruh signifikan terhadap kualitas produk pada CV DUA SINGA.
3. Pendidikan dan pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kualitas produk pada CV DUA SINGA.
4. Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas produk pada CV DUA SINGA.
5. *Total Quality Management* berpengaruh secara simultan terhadap kualitas produk pada CV DUA SINGA.

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian merupakan gambaran umum yang terinci tentang komponen penelitian. Sehingga dengan adanya rancangan penelitian, penelitian dapat menjadikannya sebagai petunjuk dalam penelitian tersebut. Rancangan penelitian merupakan suatu alasan dan rencana kegiatan untuk memecahkan suatu masalah, sehingga akan diperoleh data yang valid sesuai dengan tujuan penelitian (Arikunto, 2006).

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda. Pada penelitian ini, peneliti ingin mengetahui pengaruh dari TQM terhadap kualitas produk pada CV DUA SINGA. Pengambilan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner yang datanya dikumpulkan dari sampel atas populasi.

3.2 Jenis Dan Sumber Data

3.2.1 Jenis Data

Dalam menganalisa masalah yang penulis temukan serta kumpulan, maka penulis menggunakan analisis sebagai berikut:

1. Data kuantitatif, yaitu analisis yang dilakukan terhadap data yang diperoleh dari kuisisioner dan wawancara yang dilakukan dengan pimpinan perusahaan dan karyawan mengenai penerapan TQM dan laba.
2. Data kualitatif, yaitu penulis mengemukakan teori atau konsep tentang hal-hal yang menyangkut dengan masalah-masalah yang dibahas dalam penelitian ini dengan melihat literatur-literatur yang ada baik dari buku maupun dari internet.

3.2.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a) Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian, baik benda maupun orang. Data primer penelitian ini diperoleh langsung dari seluruh karyawan perusahaan melalui kuesioner dan wawancara pada pemilik CV DUA SINGA.
- b) Data sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari berbagai sumber data atau bisa diartikan sebagai data pendukung yang diperoleh untuk mendukung penelitian yang diinginkan. Penelitian ini memperoleh data sekunder dari berbagai sumber seperti buku, internet, jurnal, dan artikel.

3.3 Metode Pengumpulan Data

- a) Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah dari kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan daftar angket atau pernyataan tertulis secara struktural yang disebarakan kepada responden dengan tujuan mendapatkan data mengenai objek penelitian. Kuesioner ini disebarakan langsung kepada semua karyawan perusahaan.
- b) Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara bertanya atau berkomunikasi langsung kepada responden yang memberikan informasi mengenai hal-hal yang diperlukan oleh peneliti. Wawancara dilaksanakan langsung kepada pemilik perusahaan.

3.4 Populasi Dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi merupakan jumlah keseluruhan pembahasan yang menjadi generalisasi penelitian. Arikunto (2006) menyebutkan bahwa, "yang dimaksud populasi adalah keseluruhan subjek pada penelitian yang dilakukan". Berdasarkan

pengertian tersebut, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini sebanyak 38 orang yaitu seluruh karyawan CV DUA SINGA.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang digunakan sebagai sumber data. Arikunto, 2006 mengartikan, "sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti". Pada penelitian ini teknik penentuan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana anggota populasi dijadikan sampel (Sugiyono, 2005). Mengutip pendapat Arikunto (2008), apabila populasi kurang dari 100 orang, maka diambil keseluruhannya, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Namun apabila jumlah populasinya lebih dari 100 orang, maka sampel diambil sebesar 10% - 15%, 20% - 25% atau lebih. Berdasarkan pendapat tersebut yang menjadi sampel penelitian ini adalah seluruh karyawan pada CV DUA SINGA yaitu sebanyak 38 orang.

3.5 Identifikasi Variabel

Identifikasi variabel merupakan tindakan yang bertujuan untuk mencoba menemukan beberapa faktor dasar yang mungkin mendasari dan mengungkapkan keterkaitan diantara variabel. Variabel-variabel yang akan dianalisis dalam penelitian yaitu:

- a. Variabel bebas (independen), yaitu variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab timbulnya atau berubahnya variabel terikat (dependen). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah variabel-variabel yang mempengaruhi variabel terikat, yang diberi simbol X pada kerangka konseptual. Variabel bebas pada penelitian ini terdiri dari fokus terhadap pelanggan (X1), perbaikan sistem secara berkesinambungan (X2), pendidikan dan pelatihan (X3) serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan (X4).

- b. Variabel terikat (dependen), yaitu variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel-variabel bebas (independen). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah variabel yang dipengaruhi variabel bebas, yang diberi simbol Y pada kerangka konseptual yaitu kualitas produk.

3.6 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional berisikan indikator dari suatu variabel yang memungkinkan penelitian mengumpulkan data secara relevan sehingga dari masing-masing variabel tersebut lebih terarah dan sesuai dengan metode pengukuran yang telah direncanakan. Operasional masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

3.6.1 *Total Quality Management (X)*

Total Quality Management adalah suatu pendekatan dalam menjalankan sebuah perusahaan atau organisasi dengan melakukan peningkatan kualitas pada proses pembuatan jamu, produk jadi jamu, dan pelayanan untuk mengoptimalkan daya saing perusahaan atau organisasi tersebut. Variabel TQM pada penelitian ini terdiri dari, fokus terhadap pelanggan (X1), perbaikan sistem secara berkesinambungan (X2), pendidikan dan pelatihan (X3), dan pelatihan dan pemberdayaan karyawan (X4).

1. Fokus terhadap pelanggan (X1)

Berarti setiap produk yang dihasilkan perusahaan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Orientasi pada pelanggan tersebut akan merangsang perusahaan untuk meningkatkan kualitasnya agar menghasilkan produk yang berkualitas untuk memuaskan pelanggan. Indikator Fokus terhadap pelanggan dalam penelitian ini adalah:

a) Pemenuhan kepuasan pelanggan.

Semua keinginan pelanggan selalu dipenuhi oleh perusahaan agar pelanggan puas dengan produk perusahaan.

b) Membina hubungan baik dengan pelanggan

Perusahaan yang membina hubungan baik dengan pelanggan akan lebih mudah mengetahui apa yang diinginkan pelanggan dengan cepat.

c) Menerima masukan pelanggan

Masukan dari pelanggan menjadi hal penting dalam membangun kualitas suatu produk, maka dari itu masukan dari pelanggan harus diterima dengan baik agar lebih mudah untuk mengembangkan kualitas suatu produk.

2. Perbaikan sistem secara berkesinambungan (X2)

Perbaikan secara berkesinambungan merupakan usaha terus menerus untuk memperbaiki proses yang terjadi dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Perbaikan ini harus dilakukan perusahaan seiring dengan perkembangan informasi dan kebutuhan pelanggan. Perbaikan sistem yang berkesinambungan di segala bidang yang dilakukan perusahaan dapat meningkatkan kualitas produk. Indikator Perbaikan sistem secara berkesinambungan dalam penelitian ini meliputi:

a) Perbaikan terus-menerus pada semua sistem

Semua sistem pada perusahaan harus diperbaiki secara terus-menerus agar kualitas produk selalu terjaga seiring berkembangnya teknologi.

b) Para karyawan melakukan perbaikan cara kerja

Perbaikan cara kerja pada karyawan harus dilakukan karena karyawan adalah subjek dalam pengelolaan produk. Produk yang berkualitas diperoleh dari subjek yang kualitasnya baik. Cara kerja yang selalu membaik akan memberikan kualitas produk yang terus membaik.

c) Komunikasi yang baik antar karyawan serta atasan dengan karyawan.

Komunikasi berguna untuk memberikan informasi sebelum, selama dan sesudah usaha perbaikan. Komunikasi yang terjaga dengan baik akan memberikan hasil perbaikan yang sesuai dengan harapan perusahaan yaitu perbaikan kualitas produk yang siap dipasarkan.

d) Mendokumentasi kemajuan dan masalah.

Dokumentasi kemajuan dan masalah dilakukan perusahaan agar di kemudian hari jika menjumpai masalah yang sama, pemecahan masalah tersebut akan dilakukan dengan cepat.

3. Pendidikan dan pelatihan (X3)

Pendidikan dan pelatihan merupakan proses pembelajaran yang diadakan perusahaan yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas manajemen. Pendidikan dan pelatihan ini bisa berbentuk seminar atau sekolah untuk para karyawan. Indikator Pendidikan dan pelatihan dalam penelitian ini meliputi:

a) Pelaksanaan secara periodik

Pendidikan dan pelatihan dilaksanakan perusahaan secara periodik dan tidak dilaksanakan hanya saat diperlukan untuk hasil yang maksimal.

b) Memberikan pendidikan dan pelatihan tentang operasional pembuatan jamu kepada seluruh karyawan.

Pendidikan dan pelatihan tentang operasional perusahaan sangat penting untuk proses perkembangan kualitas produk karena dapat membuat subjek dari operasional bekerja dengan baik untuk hasil produk yang sesuai dengan harapan.

4. Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan (X4)

Pelibatan karyawan atau SDM adalah suatu proses untuk mengikut sertakan para karyawan pada semua level organisasi dalam pembuatan keputusan atau pemecahan masalah. Sedangkan Pemberdayaan karyawan/SDM dapat diartikan sebagai pelibatan karyawan yang benar-benar berarti (signifikan). Dengan demikian pemberdayaan tidak hanya sekedar memiliki masukan, tetapi juga memperhatikan, menindaklanjuti masukan tersebut apakah akan diterima atau tidak. Tanpa adanya pemberdayaan dan pemberdayaan SDM (karyawan) hanyalah alat manajemen yang tidak ada gunanya. Oleh karena

itu pelibatan harus dibarengi dengan pemberdayaan karyawan. Indikator Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam penelitian ini meliputi:

a) Memperhatikan aspirasi karyawan

Aspirasi karyawan harus diperhatikan dengan baik untuk perkembangan kualitas produk karena karyawan bekerja langsung dilapangan dan mengetahui langsung situasi yang ada pada lapangan.

b) Melibatkan karyawan

Setiap orang ingin dihargai, setiap orang ingin berpartisipasi. Begitu juga di dalam perusahaan, karyawan juga ingin merasa berguna bagi perusahaan, merasa dihargai perusahaan. Hal inilah yang perlu diperhatikan perusahaan dengan cara melibatkan karyawan dalam proses produksi. Kenyamanan yang dirasakan karyawan akan membuat mereka menjadi senang dalam bekerja dan hal ini adalah salah satu proses untuk perkembangan kualitas produk perusahaan.

c) Jaminan keselamatan kerja

Keselamatan kerja adalah hal yang sangat diharapkan oleh karyawan karena dengan adanya keselamatan kerja karyawan menjadi merasa aman dalam melaksanakan pekerjaannya. Hal ini dapat membantu perusahaan dalam mengembangkan kualitas produk yang diharapkan.

3.6.2 Kualitas Produk (Y)

Kualitas produk adalah totalitas bentuk dan karakteristik produk jadi jamu yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan. Indikator dari kualitas produk jadi jamu pada CV DUA SINGA adalah sebagai berikut:

1. Bahan baku

Bahan baku yang digunakan dalam pembuatan jamu harus mempunyai kualitas yang baik dengan terjaminnya kebersihan dan kesegaran dari bahan baku tersebut sehingga dapat membuat kualitas produk jadi jamu juga menjadi

baik. Kualitas bahan baku juga dipengaruhi oleh ketepatan semua bahan baku yang digunakan dalam proses produksi, apabila terjadi keterlambatan salah satu komponen bahan baku akan mengakibatkan kerusakan pada komponen bahan baku yang lain. Hal ini yang dapat merusak kualitas produk jadi jamu.

2. Proses produksi

Proses produksi dalam pembuatan jamu harus berjalan dengan lancar tanpa ada kendala seperti kerusakan mesin maupun kesalahan manusia dalam pengelolaan jamu. Kesalahan dalam proses produksi akan menghasilkan produk jamu yang tidak sesuai dengan standar-standar yang sudah ditentukan perusahaan. Hal ini yang akan membuat kualitas produk jadi jamu menurun.

3. Kemasan

Kemasan yang tidak cacat akan melindungi kualitas jamu yang telah diproduksi. Proses pengemasan pada proses produksi harus selalu diperhatikan karena jika kemasan produk itu cacat akan mengurangi kualitas produk.

3.7 Skala Pengukuran Variabel

Pengukuran yang dilakukan terhadap variabel penelitian ini adalah bertujuan untuk mendapatkan gambaran empirik dari konsep-konsep yang sudah dijabarkan. Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono,2006).

Hasil pengukuran merupakan kriteria dalam skala likert yang bersifat ordinal scale yaitu angka-angka yang diberikan mengandung arti tingkatan. Menurut Uma (2004), skala likert ini berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang

terhadap sesuatu, misalnya setuju-tidak setuju, senang-tidak senang, dan penting-tidak penting.

Pada skala ini responden diminta memberikan tanggapan dalam setiap pertanyaan dengan memilih satu dari lima jawaban yang tersedia. Selanjutnya untuk pertanyaan yang telah dibuat akan ditentukan skornya dengan perincian sebagai berikut:

Skor 5 : Sangat Setuju

Skor 4 : Setuju

Skor 3 : Cukup

Skor 2 : Tidak Setuju

Skor 1 : Sangat Tidak Setuju

3.8 Metode Analisis Data

3.8.1 Uji Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian memegang peran penting dalam penelitian kuantitatif karena kualitas data yang digunakan dalam banyak hal ditentukan oleh kualitas instrument yang dipergunakan. Penelitian kuantitatif harus memperoleh data seakurat mungkin dari subjek penelitian sehingga data-data itu dapat dipertanggung jawabkan. Instrumen yang digunakan untuk menguji data sebelum dilakukan pengolahan data adalah sebagai berikut:

a. Uji Validitas

Validitas adalah tingkat kendala dan kesahihan alat ukur yang digunakan, instrument dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur.

Menurut (Margono, 2001:209) cara penyajian validitas dengan menghitung korelasi antar skor total dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* sebagai berikut:

$$R_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana:

R_{xy} : Koefisien korelasi antar variabel x dan y

N : Jumlah responden

$\sum X$: Total dari variabel x

$\sum Y$: Total dari variabel y

$\sum XY$: Total dari hasil kali variabel x dan y

Kriteria pengujiannya adalah:

1. Valid, jika nilai $r_{hit} >$ nilai r_{tabel} pada derajat bebas (db) $n-2$ dengan taraf signifikan 5%
2. Tidak valid, jika nilai $r_{hit} <$ nilai r_{tabel} pada derajat bebas (db) $n-2$ dengan taraf signifikan 5%

b. Uji Reliabilitas

Selain harus valid, instrumen juga harus *reliable* (sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya). Instrumen dikatakan reliabel apabila alat ukur tersebut memperoleh hasil-hasil yang konsisten. Reliabilitas adalah ukuran konsistensi internal dari indikator sebuah variabel bentukan yang menunjukkan derajat sampai dimana masing-masing indikator itu mengindikasikan sebuah variabel bentukan yang umum (Ghozali, 2005).

Pengujian kendala alat ukur dalam metode ini menggunakan reliabilitas metode alpha (α) yang digunakan dalam metode *cronbach* (Nasution, 2001) yaitu dengan rumus:

$$\alpha = \frac{kr}{1 + (k-1)r}$$

Dimana:

- α : koefesien reliabilitas
- k : jumlah variabel bebas dalam persamaan
- r : koefesien rata-rata korelasi antar variabel

Hasil uji reliabilitas dinyatakan reliabel jika alpha yang dihasilkan lebih besar dari angka kritis reliabel.

c. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah data distribusi normal atau tidak. Uji normalitas yang dilakukan terhadap sampel dilakukan dengan menggunakan *kolmogrov-smirnov test* dengan menetapkan derajat keyakinan (α) sebesar 5%,. Apabila Sign t hitung > 0.05 , maka data tersebut berdistribusi normal dan begitu juga sebaliknya (Prayitno, 2010).

1. Merumuskan hipotesis:

H₀: data berdistribusi normal;

H_a: data tidak berdistribusi norma.

2. Kesimpulan

- a. Jika signifikansi $> \alpha$, maka H₀ ditolak yang berarti bahwa data berdistribusi normal.
- b. Jika signifikansi $< \alpha$, maka H_a diterima yang berarti bahwa data tidak berdistribusi normal.

3.8.2 Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan awal untuk memperkirakan atau menghitung besarnya pengaruh kuantitatif dari perubahan suatu kejadian terhadap kejadian lainnya (Singarimbun dan Effendi, 2005:96). Analisis regresi berganda digunakan untuk menguji pengaruh variabel TQM yaitu fokus terhadap pelanggan, obsesi terhadap kualitas, perbaikan sistem secara berkesinmbungan, pendidikan dan

pelatihan, serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan terhadap kualitas produk pada CV DUA SINGA. Seberapa besar variabel independen mempengaruhi variabel dependen dihitung dengan menggunakan persamaan garis regresi berganda (Sugiyono, 2012) sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Dimana:

Y	= kualitas produk
a	= konstanta
b ₁ , b ₂ , b ₃	= koefisien regresi
X ₁	= variabel fokus terhadap pelanggan
X ₂	= variabel obsesi terhadap kualitas
X ₃	= variabel perbaikan sistem secara berkesinambungan
X ₄	= variabel pendidikan dan pelatihan
X ₅	= variabel keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linear berganda yang berbasis *ordinary least square* (OLS). Tujuan pengujian asumsi klasik ini adalah untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapatkan memiliki ketepatan dalam estimasi, tidak bias dan konsisten. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan uji asumsi yang dilakukan guna untuk mengetahui bahwa antara variabel-variabel independen dalam suatu model tidak ada hubungannya atau tidak berkorelasi antara satu dengan yang lainnya. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi antar variabel independen. (Gujarati, 2007) menjelaskan bahwa, untuk mendeteksi dan mengetahui adanya gejala multikolinearitas yaitu dengan melihat nilai VIF (*variance inflation factors*), jika vif

> 5 maka terjadi multikolinearitas. Apabila terjadi multikolinearitas, maka ada beberapa langkah perbaikan yang dapat dilakukan antara lain:

1. Mengeluarkan variabel dari model
2. Memperoleh data tambahan atau sampel baru
3. Mengkaji ulang modelnya
4. Pemakaian informasi sebelumnya
5. Transformasi variabel.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2005). Cara mendeteksinya adalah dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *Scatterplot* antara SRESID dan ZPRED, dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu x adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah di-*standardized* (Ghozali, 2001).

Sedangkan dasar pengambilan keputusan untuk uji heteroskedastisitas adalah (Ghozali,2001):

- a) Jika ada pola tertentu, seperti titik yang ada membentuk pola tertentu teratur (bergelombang, melebur kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Autokorelasi

Autokorelasi didefinisikan sebagai korelasi antara anggota observasi berbagai obyek atau ruang. Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode sebelumnya ($t-1$) (Ghozali, 2005). Untuk mengetahui apakah

model regresi mengandung autokorelasi dapat digunakan pendekatan *durbin watson* dengan kriteria sebagai berikut (Santoso, 2004)

- 1) Jika koefisien DW dibawah -2 berarti ada autokorelasi positif.
- 2) Jika koefisien DW diantara -2 sampai +2 berarti tidak ada autokorelasi.
- 3) Jika koefisien DW diatas +2 berarti ada autokorelasi negatif.

3.8.4 Uji Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan yang masih lemah kebenarannya dan perlu dibuktikan atau dugaan yang sifatnya masih sementara. Hipotesis yang sudah ditentukan harus diuji terlebih dahulu dengan pengujian hipotesis. Pengujian Hipotesis adalah suatu prosedur yang dilakukan dengan tujuan mekualitaskan apakah menerima atau menolak hipotesis mengenai parameter populasi. Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk melihat signifikansi pengaruh dari variabel bebas (X) secara parsial (individu) terhadap variabel tidak bebas (Y) dengan level signifikansi yang digunakan dengan rumus sebagai berikut (Sugiyono, 2012). Rumus uji t hitung adalah:

$$t = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana :

- t : hasil t hitung
- n : banyaknya sampel
- r : Korelasi

Rumusan hipotesis

H0: *Total Quality Management* (fokus terhadap pelanggan, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan serta keterlibatan dan

pemberdayaan karyawan) tidak berpengaruh secara parsial terhadap kualitas produk.

Ha: *Total Quality Management* (fokus terhadap pelanggan, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan) berpengaruh secara parsial terhadap kualitas produk.

Kriteria pengujian:

1. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$: H_0 ditolak yang artinya ada pengaruh antara variabel TQM (fokus terhadap pelanggan, obsesi terhadap kualitas, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan) terhadap variabel kualitas produk.
2. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$: H_0 diterima yang artinya tidak ada pengaruh antara variabel TQM (fokus terhadap pelanggan, obsesi terhadap kualitas, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan) terhadap variabel kualitas produk

b. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Ghozali, 2005). Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas TQM (fokus terhadap pelanggan, obsesi terhadap kualitas, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, keterlibatan dan pemberdayaan karyawan) terhadap variabel terikat (kualitas produk) secara simultan. Rumus yang digunakan untuk menghitung F hitung (Sugiyono, 2012) adalah sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Dimana:

F = F_{hitung} > selanjutnya dibandingkan dengan F_{tabel}

R = koefisien korelasi ganda

K = jumlah variabel bebas

N = jumlah sampel

Rumusan hipotesis

H_0 : Fokus terhadap pelanggan, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan tidak berpengaruh secara simultan terhadap kualitas produk.

H_a : Fokus terhadap pelanggan, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan berpengaruh secara simultan terhadap kualitas produk.

Kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak, artinya dua atau lebih variabel bebas secara bersama-sama (simultan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel tersebut.
- 2) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima, artinya dua atau lebih variabel bebas secara bersama-sama (simultan) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.

3.8.5 Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi pada regresi linear sering diartikan sebagai seberapa besar kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan varians dari variabel terikatnya baik secara simultan maupun parsial. Analisis koefisien determinasi dapat dibagi menjadi dua sebagai berikut:

a. Koefisien Determinasi Berganda

Koefisien determinasi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh variabel X terhadap variabel Y (*Total Quality Management*

Terhadap Kualitas Produk) secara simultan. Cara menghitung koefesien determinasi berganda (Gujarati, 2003) sebagai berikut:

$$R^2 = R_{\text{Square}} \times 100\%$$

Dimana :

R^2 : Koefesien Determinasi

R_{square} : Koefesien Korelasi

b. Koefesien Determinasi Parsial

Koefesien determinasi parsial digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh variabel X1, X2, X3 dan X4 terhadap variabel Y (*Total Quality Management Terhadap Kualitas Produk*) secara parsial. Cara menghitung koefesien determinasi secara parsial (Gujarati, 2003) adalah sebagai berikut:

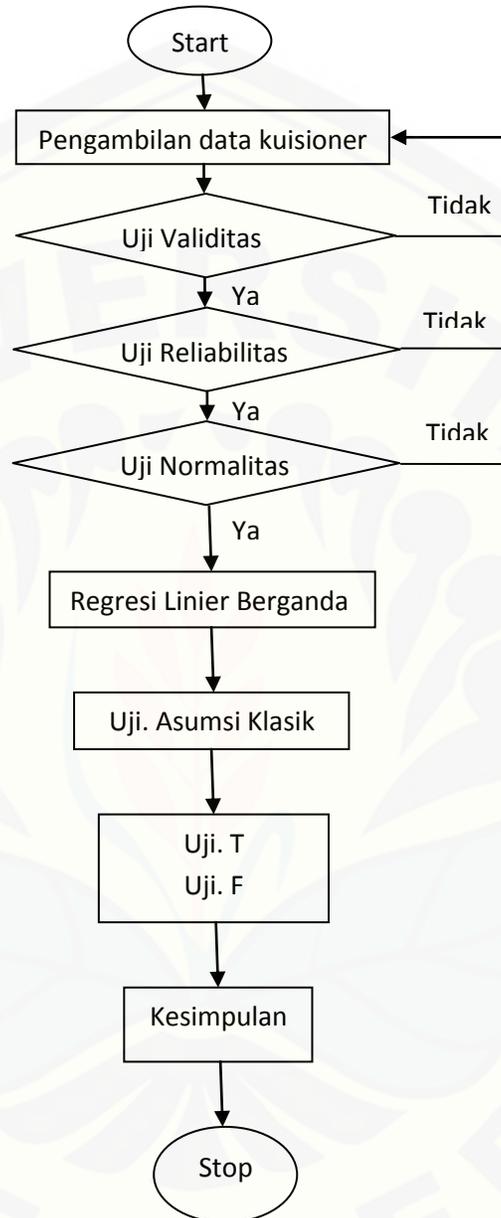
$$r^2 = B \times \text{nilai determinasi} \times 100\%$$

Dimana :

r^2 : Koefesien Determinasi Parsial

B : Standar Nilai Koefesien Beta

3.9 Kerangka Pemecahan Masalah



Gambar 3.1. Kerangka Pemecahan Masalah

Adapun langkah-langkah pemecahan masalah pada analisis skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Langkah pertama start, yaitu menentukan daerah penelitian, penentuan responden sebagai kegiatan persiapan penelitian.
2. Langkah kedua pengumpulan data, yaitu mengumpulkan data-data yang dibutuhkan penelitian ini baik data sekunder maupun primer.
3. Langkah ketiga, yaitu uji validitas, reliabilitas dan normalitas untuk mengetahui sejauh mana kendala alat ukur dan alat ukur sudah sesuai atau tidak.
4. Langkah keempat, analisis regresi linier berganda yaitu menganalisis data kuesioner dengan model referensi linier berganda dimana terdapat dua variabel yaitu variabel terikat (Y) dan variabel bebas (X).
5. Langkah kelima, yaitu uji asumsi klasik yaitu menguji agar koefisien regresi yang diuji tidak terjadi pembiasan.
6. Langkah keenam, melakukan uji hipotesis dengan melakukan uji F dan uji t.
7. Menyiapkan hasil penelitian.
8. Penelitian selesai.

BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Sejarah Berdirinya CV DUA SINGA Banyuwangi

Perusahaan jamu tradisional CV DUA SINGA berdiri pada tanggal 12 juli 2010, dan kemudian mendapat surat izin usaha perdagangan (SIUP) kecil dengan akte pendirian Nomor: 503.510/824/429.206/2010. Pada tanggal 21 februari 2012 perusahaan mendapatkan izin secara resmi yang telah sesuai dengan standart kesehatan yang dapat diperjual belikan dan dikonsumsi oleh semua masyarakat dengan adanya keputusan kepala badan pengawas obat dan makanan Republik Indonesia nomor: 0083/Reg/U/TR/2012. Dengan nomor izin edar POM TR.063 660 321. Perusahaan jamu tradisional CV DUA SINGA ini beralamat di Dusun Kebalen Kidul RT 02 RW 02 Desa Lemahbang Dewo Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi ini dipimpin langsung oleh Ibu Jumini yang sekaligus sebagai pemilik perusahaan jamu tradisional CV DUA SINGA.

Perusahaan jamu tradisional CV DUA SINGA ini didirikan atas dasar kemampuan yang dimiliki oleh pemilik perusahaan mengenai pengelolaan jamu tradisional ini dan dengan adanya kebutuhan masyarakat untuk mengkonsumsi jamu sehingga dengan ini perusahaan mendirikan perusahaan jamu tradisional CV DUA SINGA. Pada awalnya perusahaan ini tidak memiliki lahan pabrik yang luas hanya menggunakan tempat seadanya, yang dapat menghambat proses produksi. Sehingga pada tahun 2014 perusahaan membangun pabrik yang lebih besar dari pada sebelumnya agar dapat menampung produknya dan memperlancar proses produksi jamu tersebut. Perusahaan CV DUA SINGA ini memiliki Usaha hanya satu macam produk saja namun ada berbagai variasinya yang dapat membedakan dengan perusahaan jamu lain diwilayah Banyuwangi yaitu memiliki merk dan khasiat berbeda seperti asam urat, pegel linu, antoyo, dan super on dan perusahaan ini juga

memiliki tenaga ahli dibidang jamu (apoteker) sehingga tidak diragukan lagi mutu dan kualitas jamu tersebut.

1. Aspek Sumber Daya Manusia

Aspek sumber daya manusia merupakan aspek penting bagi kelangsungan hidup perusahaan. Aspek penting dalam SDM yaitu mulai penarikan tenaga kerja, pelatihan, sistem pengupahan, mutasi, kesejahteraan karyawan sampai pemutusan hubungan kerja.

a) Penarikan, Pengembangan Karyawan Baru

Berdasarkan hasil wawancara, pemilik CV DUA SINGA terlibat dalam proses penarikan tenaga kerja. Pemilik CV DUA SINGA yang merekrut calon tenaga kerja baru. Proses penarikan tenaga kerja melalui mulut ke mulut, informasi warga sekitar. Setelah calon tenaga kerja mendapatkan informasi dari warga sekitar atau berita dari mulut ke mulut, maka calon tenaga kerja langsung datang ke lokasi tetapi calon tenaga kerja tidak langsung diterima, namun diseleksi terlebih dahulu. Proses seleksi calon tenaga kerja tidak melihat pendidikan calon tenaga kerja tetapi dilihat dari skill dan pengalaman calon tenaga kerja. Misalnya dia sudah punya pengalaman kerja sebelumnya, dan skill calon tenaga kerja seperti cara berkomunikasi. Selain itu juga penampilan calon tenaga kerja. Penampilan dan cara berkomunikasi calon tenaga kerja yang baik maka akan menarik perhatian konsumen.

b) Mutasi Karyawan

Tidak terjadi mutasi karyawan dalam CV DUA SINGA karena tidak memiliki cabang. Tidak ada perpindahan jabatan karena karyawan telah ditempatkan sesuai skill.

c) Kompensasi

Pemberian kompensasi diberikan kepada karyawan yang kinerjanya baik. Karyawan tersebut memperoleh gaji tambahan dan THR di akhir tahun. Ketika menjelang hari raya idhul fitri semua karyawan memperoleh THR.

Baik karyawan baru maupun karyawan lama. THR yang diberikan berbentuk parcel dan uang.

d) Kesejahteraan dan Keselamatan Kerja

Para pekerja belum diberi jaminan asuransi. Namun ada dana sosial di CV DUA SINGA. Misalnya ada salah satu seorang karyawan yang sedang sakit, pemilik CV DUA SINGA memberikan bantuan berupa uang. Perusahaan CV DUA SINGA mengadakan rekreasi setiap 6 bulan sekali. Tidak hanya karyawan saja tetapi keluarga karyawan juga mengikuti program rekreasi. Fasilitas yang disediakan untuk karyawan belum memadai karena masih dalam proses pembuatan. Seperti di ruang produksi belum ada pendingin ruangan untuk karyawan. Namun pemilik CV DUA SINGA menyediakan kamar untuk istirahat bagi karyawan yang rumahnya jauh tanpa harus membayar uang sewa kamar.

e) Pelanggaran dan Sanksi

CV DUA SINGA tidak memiliki kartu absen. Namun perusahaan tetap mengadakan pengawasan ketat terhadap kinerja karyawan dan jam kerja karyawan. Peraturannya yaitu para karyawan datang jam 7 pagi sampai selesai. Jika ada karyawan yang melanggar peraturan, sanksi yang diberikan berupa diberi skors selama 3 hari, tetapi tidak ada pemotongan gaji.

f) Pemutusan Kerja

Pemutusan hubungan kerja kepada karyawan harus dikomunikasikan terlebih dahulu agar tidak terjadi kesalah pahaman dalam perusahaan. Pemutusan hubungan kerja terjadi karena karyawan berhenti dengan sendirinya, selain itu ingin mencari pekerjaan baru atau karena pindah keluar kota.

2. Aspek Keuangan

Rencana Keuangan Rencana keuangan mencakup seluruh masalah keuangan perusahaan, baik pendapatan maupun biaya-biaya mulai dari investasi awal sampai dengan rencana pendapatan ke depan. Pada rencana keuangan ini

direncanakan untuk dua belas (12) bulan ke depan..Tujuan dari rencana kebutuhan keuangan adalah meringkas secara terperinci tentang biaya-biaya pengembangan dan operasional bisnis, memproyeksikan kebutuhan pendanaan, memproyeksikan keuntungan yang diharapkan dan lainnya. Perlengkapan dan peralatan yang dibutuhkan oleh perusahaan serta biayanya pada awal investasi tergambar pada tabel 4.1.

Tabel 4.1 Rancangan Kebutuhan Keuangan

Aktiva tetap				
No	Item	Jumlah	Harga	
1	Mesin gross penutup botol	1	Rp. 1.500.000	
	Kran manual	3	Rp. 200.000	
3	Sanyo Air dan baling2 pengaduk air	1	Rp. 500.000	
	Pembangunan kantor dan pabrik		Rp. 500.000.000	
	Lemari kaca	1	Rp.1.200.000	
	Sofa	1	Rp. 2.000.000	
	Meja dan kursi kantor	2	Rp. 3.000.000	
	Pick up	1	Rp. 45.000.000	
	Tv	1	Rp. 1.000.000	
4	AC	2	Rp. 4.558.000	
5	Kipas angin	1	Rp. 280.000	
6	Tong plastik besar	30	Rp.1.500.000	Rp. 560.738.000
Aktiva lancar				
	Kas		Rp. 10.000.000	
	Total aktiva			Rp. 570.738.000

Sumber: CV Dua Singa Banyuwangi (2015)

3. Aspek Operasional

CV DUA SINGA merupakan perusahaan yang memproduksi jamu. Dulu DUA SINGA adalah milik Pak Purwadi lalu hak mereknya dipindah tangankan pada ibu Jumini. Struktur organisasi dikelola sendiri oleh pemilik usaha ini yaitu ibu Jumini. Proses produksi membuat jamu ini lebih banyak menggunakan cara manual.

a) Pemilihan mesin dan teknologi

- Mesin gross penutup botol
- Open manual
- Kran manual
- Sanyo air dan baling-baling pengaduk air
- Solasi (lakban)
- Lem

b) Penentuan lokasi usaha

Pendirian usaha ini terletak di Dusun Kebalen Kidul RT.02 RW.02 Desa Lemahbang Dewo Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi karena lokasi ini sangat strategis berada pada tengah-tengah kabupaten Banyuwangi. Lokasi usaha ini terletak di tengah-tengah pedesaan warga dan mudah dijangkau dalam pendistribusiannya.

c) Proses Produksi

Air didalam dandang di masak menggunakan tungku dan kayu bakar , air tersebut dimasak sampai mendidih, kemudian di masukan ramuan jamu yang sudah diracik oleh apoteker. Diamkan selama 4 jam ,setelah 4 jam disaring dan kemudian didingInkan selama 2 hari . Jamu tradisional sudah siap di kemas, dituangkan menggunakan kran manual dan ditakar sesuai ukuran, setelah itu ditutup dengan tutup bol dan di beri segel atau cap CV DUA SINGA. Dikemas dan siap di pasarkan.

Usaha ini hanya memproduksi satu macam produk saja yaitu jamu cair yang memiliki merk antara lain asam urat, pegel linu, antoyo, dan super on, namun ada berbagai variasinya. Perusahaan memproduksi terus menerus sesuai stok dan pesanan. Karena letaknya yang strategis maka dalam perolehan bahan baku tidak mengalami kesulitan. Berikut adalah prakiraan besarnya pengeluaran yang dikeluarkan untuk bahan baku utama selama sebulan:

- Ramuan jamu	Rp. 20.000.000,00
- Botol	Rp. 30.000.000,00
- Tutup botol	Rp. 20.000.000,00
- Kardus	Rp. 14.000.000,00
- Gambar/kertas merk	Rp. 13.000.000,00
- Segel	Rp. 3.200.000,00
- Jumlah	<u>Rp.100.200.000,00</u>

4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi

Melestarikan dan mengembangkan sumber daya alam di tanah air tercinta agar tidak punah, seperti rempah-rempah dan akar-akaran yang sangat bermanfaat bagi kesehatan.

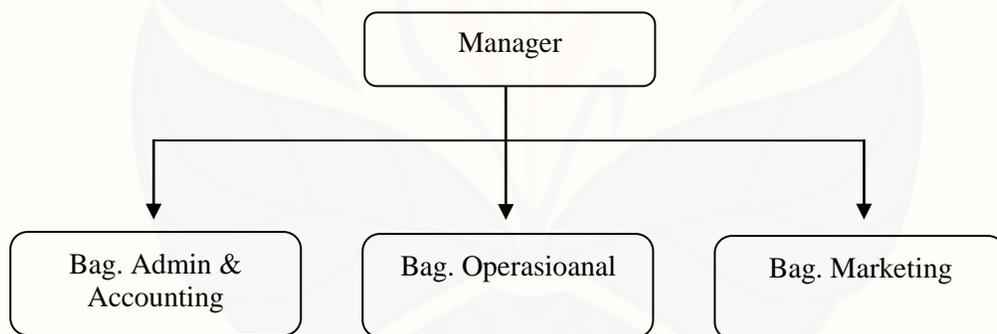
b. Misi

1. Menciptakan perusahaan jamu yang dapat memberikan manfaat positif bagi kesehatan masyarakat yang mengkonsumsinya.
2. Memberikan peluang usaha ekonomi produktif kepada masyarakat sekitar sebagai *feed back* terhadap lingkungan sekitar atas dibukanya usaha jamu tradisional CV DUA SINGA.

4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi merupakan kerangka secara skematis tentang hubungan kerja sama dalam bidang kerja, wewenang dan tanggung jawab dalam suatu badan untuk mencapai tujuan organisasi. Perananan struktur organisasi dalam suatu perusahaan sangat penting, karena dapat diketahui dengan jelas bagaimana tugas masing-masing pihak dalam perusahaan, serta dapat terjalin hubungan yang baik antara atasan dan bawahan. Struktur organisasi yang baik dan efisien serta didukung sumber daya manusia yang produktif akan mempermudah tercapainya visi dan misi perusahaan.

Dengan adanya struktur organisasi, seorang karyawan tidak bertanggung jawab kepada satu atasan saja, serta pimpinan berwenang pada satuan-satuan organisasi dibawahnya. Pimpinan berhak memerintah semua karyawan disemua bagian selama masih berhubungan dengan bidang kerjanya. Struktur organisasi pada perusahaan jamu tradisional CV DUA SINGA digambarkan sebagai berikut:



Gambar 4.1: Struktur Organisasi

Sumber: Manajemen CV DUA SINGA 2015

Keterangan:

Manager	: Ibu Jumini
Bagian Admin dan Keuangan	: Pak Mulyadi
Bagian Operasional	: Pak Rohman Jaya
Bagian Pemasaran	: Pak Fauzi

Berdasarkan struktur organisasi perusahaan jamu tradisional CV DUA SINGA, maka dapat dijabarkan beberapa tugas dan tanggung jawab dari bagan-bagian yang ada sebagai berikut:

- a. Manager bertanggung jawab memimpin perusahaan, mencari dan menyediakan permodalan, memutuskan kebijakan anggaran ke depan, serta mengangkat pegawai baru.
- b. Bagian administrasi dan keuangan bertanggung jawab menata dan melaksanakan administrasi, surat menyurat, pengarsipan, meyajikan laporan keuangan, menganalisa laporan keuangan, mengaudit keuangan, merumuskan anggaran, dan melakukan *forecasting* keuangan 1 tahun kedepan.
- c. Bagian operasional bertanggung jawab pada seluruh operasional usaha jamu, menyiapkan bahan baku, mengawasi proses produksi, menyusun *schedule* kegiatan, menentukan petugas operasional, membuat laporan operasional harian, mingguan dan bulanan serta menyusun rencana kerja 1 bulan kedepan.
- d. Bagian pemasaran bertanggung jawab menyelenggarakan usaha pemasaran umum, memimpin dan mengkoordinasi pelaksanaan tugas bidang pemasaran, melakukan penawaran kepada calon pembeli, membuat dan menyampaikan laporan perkembangan pasar.

4.2 Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada CV DUA SINGA yaitu sebanyak 38 orang karyawan. berdasarkan hasil penyebaran angket diperoleh informasi mengenai gambaran umum responden meliputi jenis kelamin dan usia. Informasi tersebut disajikan sebagai berikut.

- a. Responden Menurut Jenis Kelamin

Pengklasifikasian responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut ini.

Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase (%)
1	Laki-laki	21	55,3 %
2	Perempuan	17	44,7 %
	Jumlah	38	100 %

Sumber : Data Primer diolah (2015)

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa dari 38 responden yang merupakan karyawan pada CV DUA SINGA mayoritas adalah laki-laki yaitu sebanyak 21 karyawan atau sebesar 55,3%. Sedangkan untuk perempuan hanya sebanyak 17 karyawan atau 44,7%. Berdasarkan jumlah tersebut dapat diketahui bahwa yang paling banyak dibutuhkan untuk menjadi karyawan pada CV DUA SINGA adalah karyawan berjenis laki-laki. Hal ini dikarenakan pada CV DUA SINGA bergerak pada pembuatan suatu produk yang membutuhkan banyak tenaga laki-laki.

b. Responden Menurut Usia

Responden dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan berdasarkan usia responden, adapun rincian tingkat usia responden dalam hasil penelitian ini dapat dilihat dalam tabel 4.3 sebagai berikut:

Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Menurut Usia

No	Usia	Jumlah	Prosentase (%)
1.	19 – 25 Tahun	12	31,5 %
2.	26 – 30 Tahun	11	29 %
3.	31 – 35 Tahun	2	5,3 %
4.	36 – 40 Tahun	6	15,8 %
5.	41 – 45 Tahun	4	10,5 %
6.	≥ 46 Tahun	3	7,9 %
	Jumlah	38	100%

Sumber : Data primer diolah (2015)

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas, dapat dilihat bahwa dari 38 responden yang merupakan karyawan pada CV DUA SINGA, mayoritas berusia antara 19-30 tahun yaitu sebanyak 23 karyawan atau sebesar 60,5 %. Hal ini dikarenakan pada usia tersebut merupakan usia remaja sampai hampir dewasa yang memiliki kinerja lebih baik dari usia dewasa keatas sehingga diharapkan dapat menghasilkan suatu produk yang memiliki kualitas sesuai dengan yang diinginkan. Pada CV DUA SINGA, lebih mengutamakan karyawan yang memiliki pengalaman dalam bekerja

4.3 Metode Analisis Data

4.3.1 Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen dalam penelitian ini terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas yang dapat dilihat di bawah ini.

1. Uji Validitas Instrumen Penelitian

Uji validitas data bertujuan untuk mengetahui sejauh mana validitas data yang diperoleh dari penyebaran angket. Uji validitas data dilakukan dengan menggunakan korelasi *Product Moment (Pearson Correlation)*. Suatu data dikatakan valid apabila memiliki tingkat signifikan $< 0,05$

Hasil uji validitas terhadap data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Fokus Terhadap Pelanggan (X_1)

No.	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Signifikansi	Kesimpulan
1.	$X_{1.1}$	0,603	0,329	0,000	Valid
2.	$X_{1.2}$	0,715	0,329	0,000	Valid
3.	$X_{1.3}$	0,596	0,329	0,000	Valid

Sumber: Data primer diolah (2015)

Berdasarkan tabel 4.4 di atas, diketahui bahwa semua pengujian untuk butir pertanyaan variabel fokus terhadap pelanggan (X_1) menunjukkan bahwa seluruh data yang diperoleh adalah valid. Hal tersebut memenuhi persyaratan nilai signifikansi $<$

0,05, dengan demikian semua butir pertanyaan dalam kuesioner tersebut dapat digunakan dan dapat dipercaya untuk mengumpulkan data yang diperlukan.

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan (X_2)

No.	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Signifikansi	Kesimpulan
1.	X _{2.1}	0,381	0,329	0,018	Valid
2.	X _{2.2}	0,514	0,329	0,001	Valid
3.	X _{2.3}	0,502	0,329	0,001	Valid
4.	X _{2.4}	0,491	0,329	0,002	Valid

Sumber: Data primer diolah (2015)

Berdasarkan tabel 4.5 di atas, diketahui bahwa semua pengujian untuk butir pertanyaan variabel perbaikan sistem secara berkesinambungan (X_2) menunjukkan bahwa seluruh data yang diperoleh adalah valid. Hal tersebut memenuhi persyaratan nilai signifikansi $< 0,05$, dengan demikian semua butir pertanyaan dalam kuesioner tersebut dapat digunakan dan dapat dipercaya untuk mengumpulkan data yang diperlukan.

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Pendidikan dan Pelatihan (X_3)

No.	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Signifikansi	Kesimpulan
1.	X _{3.1}	0,612	0,329	0,000	Valid
2.	X _{3.2}	0,681	0,329	0,000	Valid

Sumber: Data primer diolah (2015)

Berdasarkan tabel 4.6 di atas, diketahui bahwa semua pengujian untuk butir pertanyaan variabel pendidikan dan pelatihan (X_3) menunjukkan bahwa seluruh data yang diperoleh adalah valid. Hal tersebut memenuhi persyaratan nilai signifikansi $< 0,05$, dengan demikian semua butir pertanyaan dalam kuesioner tersebut dapat digunakan dan dapat dipercaya untuk mengumpulkan data yang diperlukan.

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan (X₄)

No.	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Signifikansi	Kesimpulan
1.	X _{4.1}	0,654	0,329	0,000	Valid
2.	X _{4.2}	0,672	0,329	0,001	Valid
3.	X _{4.3}	0,380	0,329	0,019	Valid

Sumber: Data primer diolah (2015)

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, diketahui bahwa semua pengujian untuk butir pertanyaan variabel keterlibatan dan pemberdayaan karyawan (X₄) menunjukkan bahwa seluruh data yang diperoleh adalah valid. Hal tersebut memenuhi persyaratan nilai signifikansi < 0,05, dengan demikian semua butir pertanyaan dalam kuesioner tersebut dapat digunakan dan dapat dipercaya untuk mengumpulkan data yang diperlukan.

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (Y)

No.	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Signifikansi	Kesimpulan
1.	Y _{1.1}	0,401	0,329	0,015	Valid
2.	Y _{1.2}	0,538	0,329	0,000	Valid
3.	Y _{1.3}	0,436	0,329	0,006	Valid

Sumber: Data primer diolah (2015)

Berdasarkan tabel 4.8 di atas, diketahui bahwa semua pengujian untuk butir pertanyaan variabel kualitas produk (Y) menunjukkan bahwa seluruh data yang diperoleh adalah valid. Hal tersebut memenuhi persyaratan nilai signifikansi < 0,05, dengan demikian semua butir pertanyaan dalam kuesioner tersebut dapat digunakan dan dapat dipercaya untuk mengumpulkan data yang diperlukan.

2. Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Untuk menguji reliabilitas dilakukan dengan cara mencari angka reliabilitas dari butir-butir pertanyaan dari kuesioner dengan menggunakan rumus standart Item

Alpha. Setelah diperoleh nilai (α), selanjutnya membandingkan nilai tersebut dengan angka kritis reliabilitas pada tabel α , yaitu tabel yang menunjukkan hubungan antara jumlah butir pertanyaan dengan reliabilitas instrumen. Untuk melihat angka kritis dari reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.9 Hubungan Jumlah Butir Pertanyaan dengan Reliabilitas Instrumen

No	Jumlah butir pertanyaan	Angka Kritis Reliabilitas
1	5	0,20
2	10	0,33
3	20	0,50
4	40	0,60
5	80	0,80

Sumber: Santoso (2001:180)

Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dinyatakan reliabel jika alpha yang dihasilkan lebih besar dari angka kritis reliabel. Dalam penelitian ini angka kritis reliabilitas yang dipakai adalah 0,50 karena jumlah butir pertanyaan berjumlah 15 yang mendekati angka 20. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Nilai Alpha	Angka Kritis Reliabel	Hasil Uji
1.	X ₁	0,776	0,50	Reliabel
2.	X ₂	0,770	0,50	Reliabel
3.	X ₃	0,785	0,50	Reliabel
5.	X ₄	0,738	0,50	Reliabel
6.	Y	0,821	0,50	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah (2015)

Berdasarkan uji reliabilitas pada tabel 4.10 di atas, dimana suatu instrumen atau angket dari variabel fokus terhadap pelanggan (X₁), perbaikan sistem secara berkesinambungan (X₂), pendidikan dan pelatihan (X₃), keterlibatan dan

pemberdayaan karyawan (X_4), dan kualitas produk (Y) terbukti reliabel. Hal ini membuktikan hasil penelitian cukup dapat dipercaya dan sesuai dengan kenyataannya, dan hasilnya tetap sama meskipun angket disebarakan sebanyak dua kali kepada responden.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas yang dilakukan terhadap sampel menggunakan *kolmogrov-smirnov test* dengan menetapkan derajat keyakinan sebesar (α) sebesar 5% (Prayitno, 2010). Adapun hasil pengujian dapat disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas

Variabel	Kolmogrov – Smirnov test	Sig	P - Value	Interpretasi
Unstandardized Residual	0,514	0,955	P > 0,05	Normal

Sumber: Data Primer diolah (2015)

Pada tabel 4.11 di atas, menunjukkan bahwa hasil uji *kolmogrov-smirnov test* pada penelitian ini menunjukkan probabilitas $0,955 > 0,05$. Dengan demikian data dapat disimpulkan berdistribusi normal.

4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Berikut merupakan hasil pengolahan data regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 22,00 *For Windows*. Dari perhitungan yang telah dilakukan melalui analisis regresi linier berganda, diperoleh persamaan seperti tampak pada Lampiran D sebagai berikut:

Tabel 4.12 Hasil Analisis Garis Regresi Linier Berganda

Variabel Penelitian	Label	Koefisien Regresi
a	Konstanta	-1,973
X ₁	Fokus Terhadap Pelanggan	0,285
X ₂	Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan	0,250
X ₃	Pendidikan dan Pelatihan	0,344
X ₄	Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan	0,319

Sumber: Lampiran D

Berdasarkan tabel 4.12 di atas maka persamaan regresi linier berganda yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$\hat{Y} = -1,973 + 0,285X_1 + 0,250X_2 + 0,344X_3 + 0,319X_4 + ei$$

Sesuai dengan persamaan regresi yang diperoleh, maka model regresi tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta = -1,973. Nilai konstanta menunjukkan nilai negatif sebesar -1,973. Hal ini berarti bahwa, apabila nilai dari variabel X₁, X₂, X₃, X₄, dan *ei* nilainya konstan (nol), maka nilai variabel Y (kualitas produk) sebesar -1,973.
2. Nilai koefisien b₁ = 0,285, berarti bahwa variabel X₁ memberikan pengaruh positif terhadap variabel Y apabila variabel independen lainnya bersifat tetap.
3. Nilai koefisien b₂ = 0,250, berarti bahwa variabel X₂ memberikan pengaruh positif terhadap variabel Y apabila variabel independen lainnya bersifat tetap.
4. Nilai koefisien b₃ = 0,344, berarti variabel X₃ memberikan pengaruh positif terhadap variabel Y apabila variabel independen lainnya bersifat tetap .
5. Nilai koefisien b₄ = 0,319, berarti bahwa variabel X₄ memberikan pengaruh positif terhadap variabel Y apabila variabel independen lainnya bersifat tetap.

4.3.3 Uji Asumsi Klasik

Adapun uji asumsi klasik dalam penelitian ini meliputi uji autokorelasi, uji multikolinieritas, dan uji heterosdastisitas adalah sebagai berikut:

1. Uji Multikolinieritas

Dalam pengujian multikolinieritas dapat diketahui bahwa dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance Value* (TOL). Apabila nilai VIF lebih besar dari 5 dan nilai TOL kurang dari 0,10 maka terjadi korelasi yang tinggi diantara variabel independen atau dapat dikatakan terjadi multikolinieritas. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa nilai VIF dan nilai TOL yang diperoleh masing-masing variabel independen dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.13 sebagai berikut:

Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	<i>Collinearity Statistics</i>		Keterangan
	<i>Tolerance</i>	VIF	
X ₁	0,982	1,018	Tidak Terjadi Multikolinieritas
X ₂	0,945	1,058	Tidak Terjadi Multikolinieritas
X ₃	0,976	1,025	Tidak Terjadi Multikolinieritas
X ₄	0,944	1,060	Tidak Terjadi Multikolinieritas

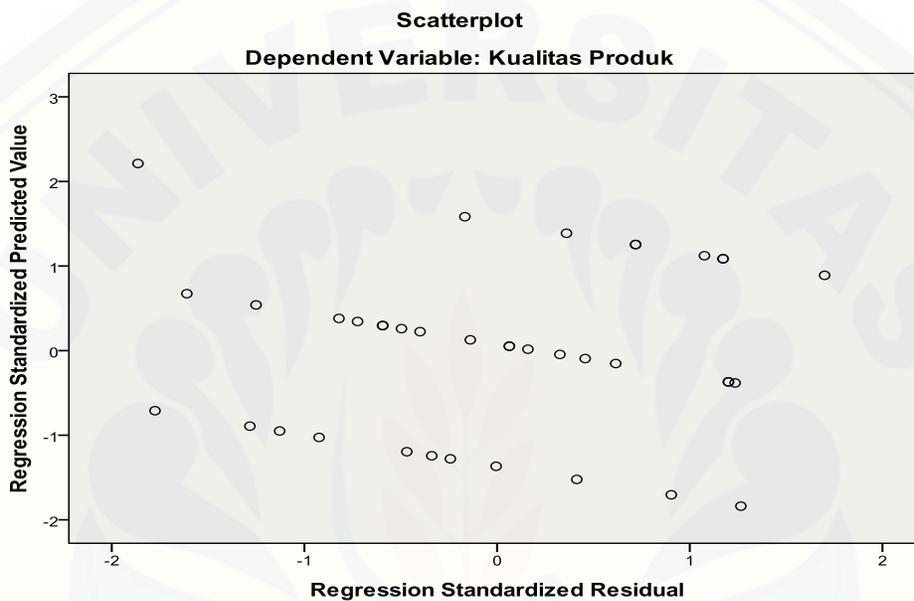
Sumber: Lampiran D

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa nilai VIF dari masing-masing variabel independen tidak lebih dari 5, sedangkan nilai *tolerance* berada pada nilai yang mendekati satu sehingga dapat dikatakan bahwa tidak terdapat multikolinieritas pada masing-masing variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini

2. Uji Heterosdastisitas

Uji ini dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain

(Ghozali, 2005). Cara mendeteksinya adalah dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *Scatterplot* antara RESID dan ZPRED, dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$) yang telah di-*standardized* (Ghozali,2001). Uji heteroskedastisitas menghasilkan grafik pola penyebaran titik (*Scatterplot*) seperti tampak pada Gambar 4.2 berikut



Gambar 4.2 Uji heteroskedastisitas

Sumber : Data Primer diolah (2015)

Hasil pengujian keteroskedestisitas menunjukkan bahwa titik-titik tidak membentuk pola tertentu atau tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjad heteroskedastisitas.

3. Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah bentuk nilai-nilai residual yang lain dari nilai pengamatan yang satu bersifat bebas (tidak berkorelasi) dengan periode pengamatan yang lain, korelasi ini berkaitan dengan hubungan diantara nilai-nilai yang berurutan dari variabel yang sama. Pengujian ini dilakukan dengan uji Durbin Watson dari perhitungan SPSS. Kriteria pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

Hipotesis yang akan diuji adalah:

H_0 : tidak ada autokorelasi ($r = 0$)

H_a : ada autokorelasi ($r \neq 0$)

Jika nilai DW lebih kecil dari -2 atau lebih besar dari 2 maka terjadi autokorelasi, sedangkan jika nilai DW ada diantara -2 sampai 2 maka tidak terjadi autokorelasi. sedangkan nilai DW yang diperoleh dari analisa ditunjukkan seperti tabel dibawah ini:

Tabel 4.14 Hasil Analisis Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Change Statistics					Durbin-Watson
R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
,891	67,210	4	33	,000	1,561

Sumber : Lampiran D

Berdasarkan di atas diketahui bahwa nilai Durbin Watson (DW) adalah 1,561 yang berarti tidak terjadi autokorelasi.

4.3.4 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini yaitu untuk mencari pengaruh variabel X terhadap Y secara parsial (uji t) dan untuk mencari pengaruh variabel X terhadap Y secara simultan (uji F) adalah sebagai berikut:

1. Uji t

Uji t digunakan untuk melihat signifikansi pengaruh dari variabel bebas fokus terhadap pelanggan (X_1), variabel perbaikan sistem secara berkesinambungan (X_2), variabel pendidikan dan pelatihan (X_3), dan variabel keterlibatan dan pemberdayaan karyawan (X_4), secara parsial (individu) terhadap variabel terikat Y dengan *level of significant* $\alpha = 5\%$. Kriteria pengambilan keputusannya adalah :

- a. Apabila $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi semua variabel bebas yaitu *Total Quality Management* (terdiri dari fokus terhadap pelanggan, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, dan keterlibatan dan pemberdayaan karyawan) secara parsial memiliki pengaruh nyata terhadap variabel terikat yaitu kualitas produk.

b. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Jadi semua variabel bebas yaitu *Total Quality Management* (terdiri dari fokus terhadap pelanggan, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, dan keterlibatan dan pemberdayaan karyawan) secara parsial tidak memiliki pengaruh nyata terhadap variabel terikat yaitu kualitas produk. Hasil analisis terhadap uji t, disajikan pada tabel 4.15 sebagai berikut

Adapun hasil analisis terhadap uji t yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.15 Hasil Analisis Uji t

Variabel	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig	Keterangan
Fokus Terhadap Pelanggan (X_1)	9,314	2,035	0,000	Ho ditolak dan H_a diterima
Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan (X_2)	7,926	2,035	0,000	Ho ditolak dan H_a diterima
Pendidikan Dan Pelatihan (X_3)	11,216	2,035	0,000	Ho ditolak dan H_a diterima
Keterlibatan Dan Pemberdayaan Karyawan (X_4)	9,241	2,035	0,000	Ho ditolak dan H_a diterima

Sumber : Lampiran D

Berdasarkan hasil analisis uji t pada tabel diatas dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Variabel fokus terhadap pelanggan

H_0 : b_1 : fokus terhadap pelanggan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kualitas produk.

H_a : b_1 : fokus terhadap pelanggan berpengaruh secara parsial terhadap kualitas produk.

Pada variabel Fokus Terhadap Pelanggan (X_1) nilai $t_{hitung} = 9,314 \geq t_{tabel} = 2,035$.

Hal ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima.

Artinya adalah variabel Fokus Terhadap Pelanggan (X_1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y (kualitas produk).

b. Variabel perbaikan sistem secara berkesinambungan.

H_0 : b_2 : perbaikan sistem secara berkesinambungan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kualitas produk.

Ha: b2 : perbaikan sistem secara berkesinambungan berpengaruh secara parsial terhadap kualitas produk.

Pada variabel Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan (X_2) nilai $t_{hitung} = 7,926 \geq t_{tabel} = 2,035$. Hal ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya adalah variabel Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan (X_2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y (kualitas produk).

c. Variabel pendidikan dan pelatihan.

H0: b3 : pendidikan dan pelatihan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kualitas produk.

Ha: b3 : pendidikan dan pelatihan berpengaruh secara parsial terhadap kualitas produk.

Pada variabel Pendidikan Dan Pelatihan (X_3) nilai $t_{hitung} = 11,216 \geq t_{tabel} = 2,035$. Hal ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya adalah variabel Pendidikan Dan Pelatihan (X_3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y (kualitas produk).

d. Variabel keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

H0: b4 : keterlibatan dan pemberdayaan karyawan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kualitas produk.

Ha: b4 : keterlibatan dan pemberdayaan karyawan berpengaruh secara parsial terhadap kualitas produk.

Pada variabel Keterlibatan Dan Pemberdayaan Karyawan (X_4) nilai $t_{hitung} = 9,241 \geq t_{tabel} = 2,035$. Hal ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya adalah variabel Keterlibatan Dan Pemberdayaan Karyawan (X_4) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y (kualitas produk).

Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat diketahui bahwa semua variabel bebas yaitu *Total Quality Management* (terdiri dari fokus terhadap pelanggan, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, serta keterlibatan dan

pemberdayaan karyawan) secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu kualitas produk.

2. Uji F

Berdasarkan perhitungan hasil SPSS 22.0 *for windows*, diketahui nilai F_{hitung} sebagai berikut:

Tabel 4.16 Rekapitulasi Hasil SPSS Untuk Uji F

Variabel	F_{hitung}	F_{tabel}	α	Sig. F	Keputusan terhadap H_a
X_1, X_2, X_3, X_4 terhadap Y	67,210	2,659	0,05	,000	Diterima

Sumber: Data Primer diolah (2015)

Rumusan Hipotesis

H_0 : b_1, b_2, b_3, b_4 : fokus terhadap pelanggan, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan serta pemberdayaan dan keterlibatan karyawan tidak berpengaruh secara simultan terhadap kualitas produk.

H_a : b_1, b_2, b_3, b_4 : fokus terhadap pelanggan, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan serta pemberdayaan dan keterlibatan karyawan berpengaruh secara simultan terhadap kualitas produk.

Berdasarkan tabel 4.17 di atas, diketahui bahwa besarnya $F_{hitung} = 67,210 > F_{tabel} = 2,659$ dengan tingkat signifikansi $F = 0,000 < \alpha = 0,05$. Dimana uji F tersebut digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa secara simultan (serempak) variabel *total quality management* (terdiri dari fokus terhadap pelanggan, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan) berpengaruh signifikan terhadap

variabel terikat yaitu kualitas produk. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yaitu 'Total Quality Management berpengaruh secara simultan terhadap kualitas produk pada CV DUA SINGA'.

4.3.5 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi pada regresi linear sering diartikan sebagai seberapa besar kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan varians dari variabel terikatnya baik secara simultan maupun parsial. Berikut hasil dari perhitungan koefisien determinasi:

1. Koefisien Determinasi Berganda (R^2)

Koefisien determinasi berganda digunakan untuk mengukur besarnya proporsi sumbangan variabel bebas (X) secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel terikat (Y). Hasil SPSS 22.0 *for windows* diperoleh nilai koefisien determinasi (R_{square}) sebesar 0,891.

$$R_{\text{square}} \times 100\% = 0,891 \times 100\% = 89,1\%$$

Hal ini menunjukkan bahwa besarnya persentase pengaruh variabel bebas yaitu *total quality management* (terdiri dari fokus terhadap pelanggan, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan) terhadap variabel terikat yaitu kualitas produk sebesar 89,1%, sedangkan sisanya yaitu 10,9% dipengaruhi variabel bebas lainnya.

2. Koefisien Determinasi Parsial (r^2)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya proporsi sumbangan variabel-variabel bebas, yaitu variabel X_1 , variabel X_2 , variabel X_3 , dan variabel X_4 , terhadap Y, atau untuk mengetahui variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap variabel Y. Hasil analisis dengan menggunakan SPSS, disajikan sebagai berikut:

Tabel 4.17 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Parsial

No	Variabel	Nilai Determinasi
1.	X ₁	0,501
2.	X ₂	0,136
3.	X ₃	0,597
4.	X ₄	0,390

Sumber : Data Primer Diolah (2015)

Untuk melihat persentase besarnya pengaruh yang diberikan oleh setiap variabel bebas terhadap variabel terikat maka dapat dilakukan dengan mengalikan nilai beta dengan nilai zero order sehingga dari hasil analisa dapat diperoleh hasil seperti berikut:

- a. Kontribusi dari variabel Fokus Terhadap Peanggan yaitu persentase pengaruh dari X₁ terhadap Y sebesar:

$$\text{Beta} \times \text{Nilai Determinasi} \times 100\% = 0,541 \times 0,501 \times 100\% = 27,1041\%$$

- b. Kontribusi dari variabel Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan yaitu persentase pengaruh dari X₂ terhadap Y sebesar:

$$\text{Beta} \times \text{Nilai Determinasi} \times 100\% = 0,114 \times 0,136 \times 100\% = 1,5504\%$$

- c. Kontribusi dari variabel Pendidikan dan Pelatihan yaitu persentase pengaruh X₃ terhadap Y sebesar:

$$\text{Beta} \times \text{Nilai Determinasi} \times 100\% = 0,654 \times 0,597 \times 100\% = 39,0438\%$$

- d. Kontribusi variabel Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan yaitu persentase pengaruh dari X₄ terhadap Y sebesar:

$$\text{Beta} \times \text{Nilai Determinasi} \times 100\% = 0,548 \times 0,390 \times 100\% = 21,372\%$$

Total pengaruh yang diberikan oleh masing-masing variabel bebas yaitu sebesar: $(27,1041 + 1,5504 + 39,0438 + 21,372)\% = 89,0703\%$ atau 89,1% sama dengan R square atau pengaruh secara simultan, dan sisanya sebesar 10,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

4.4 Pembahasan Hasil Penelitian

4.4.1 Pengaruh Variabel Fokus Terhadap Pelanggan Terhadap Kualitas Produk Pada CV DUA SINGA

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa variabel fokus terhadap pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas produk pada CV DUA SINGA. Hal ini dikarenakan setiap produk yang dihasilkan perusahaan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Orientasi pada pelanggan tersebut akan merangsang perusahaan untuk meningkatkan kualitasnya agar menghasilkan produk yang berkualitas untuk memuaskan pelanggan.

Fokus pada pelanggan yang ditunjukkan oleh CV DUA SINGA adalah untuk pemenuhan kepuasan pelanggan yaitu semua keinginan pelanggan selalu dipenuhi oleh perusahaan agar pelanggan puas dengan produk perusahaan. Untuk membina hubungan baik dengan pelanggan, yaitu perusahaan yang membina hubungan baik dengan pelanggan akan lebih mudah mengetahui apa yang diinginkan pelanggan dengan cepat. Serta untuk menerima masukan pelanggan, yaitu masukan dari pelanggan menjadi hal penting dalam membangun kualitas suatu produk, maka dari itu masukan dari pelanggan harus diterima dengan baik agar lebih mudah untuk mengembangkan kualitas suatu produk.

Pada penelitian ini adanya fokus terhadap pelanggan dapat mempengaruhi kualitas produk yang dihasilkan. Hal ini dikarenakan produk yang dihasilkan tersebut disesuaikan dengan tingkat kebutuhan dan keinginan pelanggan, sehingga produk yang dihasilkan memiliki kualitas sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Menurut Goetsch dan Davis (1994: 14) pada TQM, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal merupakan driver. Maksud dari driver sendiri adalah pelanggan dianggap sebagai faktor inti yang berperan dalam berjalannya TQM yang diterapkan pada suatu perusahaan. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar

dalam menentukan kualitas manusia, proses, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa. Dimana dengan adanya fokus terhadap pelanggan dapat mempengaruhi tingkat kualitas produk yang dihasilkan

4.4.2 Pengaruh Variabel Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan Terhadap Kualitas Produk Pada CV DUA SINGA

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa variabel perbaikan sistem secara berkesinambungan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas produk pada CV DUA SINGA. Hal ini dikarenakan perbaikan secara berkesinambungan merupakan usaha terus menerus untuk memperbaiki proses yang terjadi dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Perbaikan ini harus dilakukan perusahaan seiring dengan perkembangan informasi dan kebutuhan pelanggan. Perbaikan sistem yang berkesinambungan di segala bidang yang dilakukan perusahaan dapat meningkatkan kualitas produk.

Perbaikan sistem secara berkesinambungan yang dilakukan oleh CV DUA SINGA terdiri dari perbaikan terus-menerus pada sistem bidang administrasi atau keuangan, sistem pada bidang operasional, sistem pada bagian pemasaran. Semua sistem pada perusahaan harus diperbaiki secara terus-menerus agar kualitas produk selalu terjaga seiring berkembangnya teknologi. Perbaikan sistem secara berkesinambungan dapat dilaksanakan dengan kesadaran karyawan akan perbaikan cara kerja masing-masing sesuai dengan bidangnya. Jika cara kerja karyawan selalu membaik, kualitas produk yang diharapkan akan mudah terwujud. Bentuk lain dalam kegiatan perbaikan sistem secara berkesinambungan adalah komunikasi yang baik antar karyawan serta atasan dengan karyawan. Komunikasi berguna untuk memberikan informasi sebelum, selama dan sesudah usaha perbaikan. Komunikasi yang terjaga dengan baik akan memberikan hasil perbaikan yang sesuai dengan harapan perusahaan yaitu perbaikan kualitas produk yang siap dipasarkan. Terakhir, mendokumentasi kemajuan dan masalah. Mendokumentasikan kemajuan dan

masalah yang telah dilakukan perusahaan bertujuan agar di kemudian hari jika menjumpai masalah yang sama akan cepat untuk diperbaiki oleh perusahaan.

Pada penelitian ini adanya perbaikan proses secara berkesinambungan dapat mempengaruhi kualitas produk yang dihasilkan. Hal ini dikarenakan adanya perbaikan proses yang dilakukan secara berkesinambungan dapat mempengaruhi kualitas produk yang dihasilkan yaitu untuk menjadi lebih baik. Menurut Goetsch dan Davis (1994:15) Setiap produk atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu didalam suatu sistem/lingkungan. Oleh karena itu sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus-menerus agar kualitas yang dihasilkan dapat meningkat. Jadi, adanya perbaikan sistem secara berkesinambungan pada suatu perusahaan seperti CV DUA SINGA sangat penting guna meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan.

4.4.3 Pengaruh Variabel Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kualitas Produk Pada CV DUA SINGA

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa variabel pendidikan dan pelatihan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas produk pada CV DUA SINGA. Hal ini dikarenakan pendidikan dan pelatihan merupakan proses pembelajaran yang diadakan perusahaan yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas manajemen. Pendidikan dan pelatihan ini bisa berbentuk seminar atau sekolah untuk para karyawan.

Adapun pelaksanaan pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada karyawan di CV DUA SINGA dilaksanakan secara periodik, yaitu pendidikan dan pelatihan tidak dilaksanakan hanya saat diperlukan untuk hasil yang maksimal. Pemberian pendidikan dan pelatihan tentang operasional pembuatan jamu kepada seluruh karyawan sangat penting untuk dilaksanakan karena bertujuan untuk proses

perkembangan kualitas produk. Hal ini dapat membuat subjek dari operasiaonal bekerja dengan baik untuk hasil produk yang sesuai dengan harapan.

Pada penelitian ini adanya pendidikan dan pelatihan dapat mempengaruhi kualitas produk yang dihasilkan. Hal ini dikarenakan dengan adanya pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada karyawan dapat meningkatkan kemampuan dan keterampilan karyawan, sehingga dapat meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan. Hal ini sesuai dengan pendapat Musran (2013) adanya pendidikan yang diberikan kepada karyawan pada suatu perusahaan dapat mempengaruhi kualitas produk yang dihasilkan (<http://download.portalgaruda.org/article.php?article=115992&val=5274>). Karyawan yang telah menempuh pendidikan dan pelatihan yang diberikan akan memiliki kemampuan dan keterampilan yang lebih baik dalam menghasilkan suatu produk.

4.4.4 Pengaruh Variabel Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan terhadap Kualitas Produk Pada CV DUA SINGA

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa variabel keterlibatan dan pemberdayaan karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas produk pada CV DUA SINGA. Hal ini dikarenakan keterlibatan karyawan adalah suatu proses untuk mengikut sertakan para karyawan pada semua level organisasi dalam pembuatan keputusan atau pemecahan masalah, sedangkan Pemberdayaan karyawan dapat diartikan sebagai pelibatan karyawan yang benar-benar berarti (signifikan).

Dengan demikian pemberdayaan tidak hanya sekedar menerima masukan, tetapi juga memperhatikan, menindaklanjuti masukan tersebut apakah akan diterima atau tidak. Tanpa adanya keterlibatan dan pemberdayaan, SDM (karyawan) hanyalah fungsi menejemen yang tidak ada gunanya. Oleh karena itu pelibatan harus dibarengi dengan pemberdayaan karyawan. Adapun bentuk dari keterlibatan dan pemberdayaan

karyawan yang dilakukan oleh CV DUA SINGA meliputi memperhatikan aspirasi karyawan, melibatkan karyawan, dan jaminan keselamatan kerja.

Memperhatikan aspirasi karyawan yang berarti aspirasi karyawan harus diperhatikan dengan baik untuk perkembangan kualitas produk karena karyawan bekerja langsung dilapangan dan mengetahui langsung situasi yang ada pada lapangan. Alasan melibatkan karyawan yaitu karena pada dasarnya setiap orang ingin dihargai dan diterima dengan baik partisipasinya. Begitu juga di dalam perusahaan, karyawan juga ingin merasa berguna bagi perusahaan dan merasa dihargai perusahaan. Hal inilah yang perlu diperhatikan perusahaan dengan cara melibatkan karyawan dalam proses produksi. Kenyamanan yang dirasakan karyawan akan membuat mereka menjadi senang dalam bekerja dan hal ini adalah salah satu proses untuk perkembangan kualitas produk perusahaan. Terakhir jaminan keselamatan kerja, yaitu hal yang sangat diharapkan oleh karyawan karena dengan adanya keselamatan kerja karyawan menjadi merasa aman dalam melaksanakan pekerjaannya. Hal ini dapat membantu perusahaan dalam mengembangkan kualitas produk yang diharapkan.

Usaha untuk melibatkan karyawan membawa 2 manfaat utama yaitu, dapat meningkatkan kemungkinan dihasilkannya keputusan yang baik, rencana yang lebih baik, atau perbaikan yang lebih efektif karena juga mencangkup pandangan dan pemikiran dari pihak-pihak yang langsung berhubungan dengan situasi kerja, dan dapat meningkatkan 'rasa memiliki' dan tanggung jawab atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus melaksanakannya.

4.4.5 Pengaruh Variabel *Total Quality Management* Secara Simultan Terhadap Kualitas Produk Pada CV DUA SINGA

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa variabel *Total Quality Management* secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas produk pada CV DUA SINGA. Hal ini dikarenakan pada *Total Quality*

Management (terdiri dari fokus terhadap pelanggan, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan) dalam suatu perusahaan dapat memberikan beberapa manfaat utama yang pada gilirannya meningkatkan kualitas produk.

Total Quality Management pada CV DUA SINGA merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan sebuah perusahaan atau organisasi dengan melakukan peningkatan kualitas pada proses pembuatan jamu dan bahan baku serta kemasan produk yang dilakukan pada proses pengemasan untuk mengoptimalkan kualitas produk perusahaan. Produk yang dihasilkan dapat dikatakan memiliki kualitas yang baik jika produk tersebut sesuai dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan dan sesuai dengan harapan pelanggan.

Kualitas produk di CV DUA SINGA terdiri dari bahan baku, proses produksi, dan kemasan. Bahan baku yang digunakan dalam pembuatan jamu harus mempunyai kualitas yang baik dengan terjaminnya kebersihan dan kesegaran dari bahan baku tersebut sehingga dapat membuat kualitas produk jadi jamu juga menjadi baik. Kualitas bahan baku juga dipengaruhi oleh ketepatan semua bahan baku yang digunakan dalam proses produksi, apabila terjadi keterlambatan salah satu komponen bahan baku akan mengakibatkan kerusakan pada komponen bahan baku yang lain. Hal inilah yang dapat merusak kualitas produk jadi jamu. Proses produksi dalam pembuatan jamu harus berjalan dengan lancar tanpa ada kendala seperti kerusakan mesin maupun kesalahan manusia dalam pengelolaan jamu. Kesalahan dalam proses produksi akan menghasilkan produk jamu yang tidak sesuai dengan standar-standar yang sudah ditentukan perusahaan. Hal ini yang akan membuat kualitas produk jadi jamu menurun. Terakhir, kemasan yang tidak cacat akan melindungi kualitas jamu yang telah diproduksi. Proses pengemasan pada proses produksi harus selalu diperhatikan karena jika kemasan produk itu cacat akan mengurangi kualitas produk.

Pada penelitian ini *Total Quality Management* dapat mempengaruhi kualitas produk yang dihasilkan pada CV DUA SINGA. Hal ini dikarenakan *Total Quality*

Management merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan sebuah perusahaan atau organisasi dengan melakukan peningkatan kualitas pada proses pembuatan jamu dan bahan baku serta kemasan produk yang dilakukan pada proses pengemasan untuk mengoptimalkan kualitas produk perusahaan. Menurut Sila et al., (2007) *Total Quality Management* (TQM) memainkan peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kekuatan daya saing perusahaan dengan jalan meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan. Jadi, adanya *Total Quality Management* (TQM) pada suatu perusahaan merupakan hal yang penting dalam meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan oleh perusahaan tersebut.

4.4.6 Pengaruh Variabel *Total Quality Management* Yang Terbesar Dan Terkecil Terhadap Kualitas Produk pada CV DUA SINGA Banyuwangi

Variabel *total quality management* (TQM) yang mempengaruhi kualitas produk adalah fokus terhadap pelanggan, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Semua variabel TQM ini mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas produk baik secara parsial maupun simultan. Pengaruh yang diberikan variabel TQM terhadap kualitas produk beraneka ragam, ada yang terbesar dan ada yang terkecil. Variabel TQM yang mempunyai pengaruh terbesar adalah pendidikan dan pelatihan. Hal ini dapat ditunjukkan dengan adanya pelatihan dan pendidikan yang terus dilaksanakan secara periodik pada CV DUA SINGA serta pendidikan dan pelatihan tentang operasional perusahaan yang juga sering dilaksanakan oleh perusahaan.

Variabel TQM yang memberikan pengaruh terendah terhadap kualitas produk adalah perbaikan sistem secara berkesinambungan. Hal ini dapat ditunjukkan dengan kurangnya pelaksanaan perbaikan terus-menerus pada semua sistem di CV DUA SINGA. Misalnya sistem operasional perusahaan yang berbentuk alat produksi yang masih menggunakan cara tradisional dalam proses memasak bahan mentah jamu. Hal ini yang menjadi kendala proses pembuatan jamu karena dapat mengakibatkan

kualitas jamu yang diharapkan menjadi menurun. Karyawan pada CV DUA SINGA juga tidak sering melakukan perbaikan cara kerja dengan baik. Kedisiplinan yang dimiliki karyawan sangat kurang sekali. Mereka hanya menunggu teguran dari atasan untuk perbaikan cara kerja terkait dengan penurunan kualitas produk.



BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan bab sebelumnya, dapat diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Fokus terhadap pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kualitas produk pada CV DUA SINGA sebesar 0,285 pada koefisien regresi dan dengan uji t yaitu $t_{hitung} = 9,314 \geq t_{tabel} = 2,035$.
2. Perbaikan sistem secara berkesinambungan berpengaruh signifikan terhadap kualitas produk pada CV DUA SINGA sebesar 0,250 pada koefisien regresi dan dengan uji t yaitu $t_{hitung} = 7,926 \geq t_{tabel} = 2,035$.
3. Pendidikan dan pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kualitas produk pada CV DUA SINGA sebesar 0,344 pada koefisien regresi dan dengan uji t yaitu $t_{hitung} = 11,216 \geq t_{tabel} = 2,035$.
4. Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas produk pada CV DUA SINGA sebesar 0,319 dan dengan uji t yaitu $t_{hitung} = 9,241 \geq t_{tabel} = 2,035$.
5. *Total Quality Management* (terdiri dari fokus terhadap pelanggan, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan) berpengaruh secara simultan terhadap kualitas produk pada CV DUA SINGA dengan uji f yaitu $F_{hitung} = 67,210 > F_{tabel} = 2,659$.

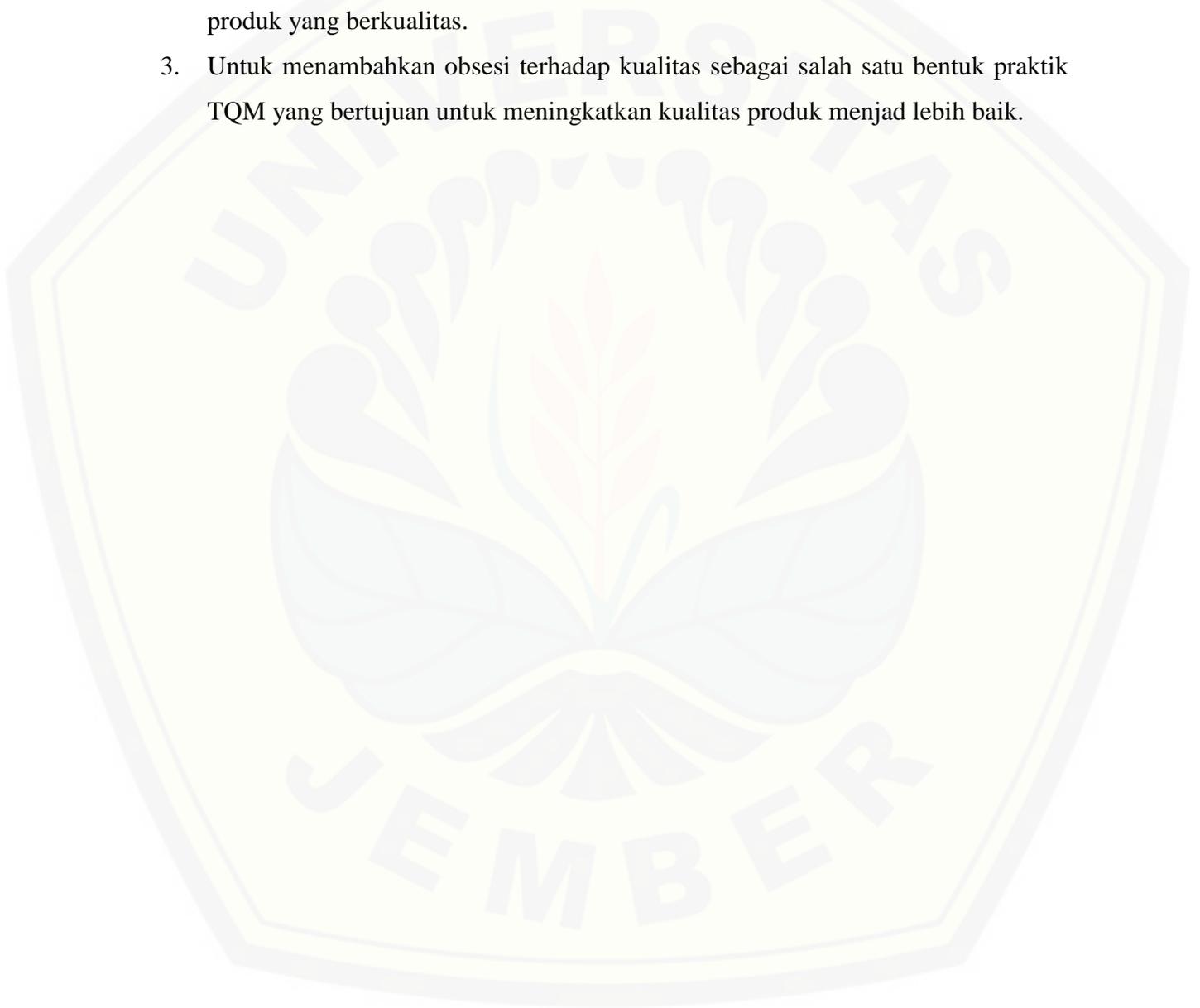
5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan dari penelitian ini maka dapat diberikan saran kepada pihak CV DUA SINGA sebagai berikut:

1. Untuk lebih memperhatikan perbaikan sistem secara berkesinambungan. Hal ini ditunjukkan dengan penggunaan alat tradisional dalam proses pembuatan jamu seperti tungku yang akan mengakibatkan penurunan produksi apabila

pelaksanaanya kurang pengawasan serta perbaikan cara kerja karyawan yang kurang diperhatikan oleh karyawan sendiri.

2. Untuk terus memperhatikan *Total Quality Management* (terdiri dari fokus terhadap pelanggan, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan) guna menghasilkan produk yang berkualitas.
3. Untuk menambahkan obsesi terhadap kualitas sebagai salah satu bentuk praktik TQM yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas produk menjad lebih baik.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto S, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Ed Revisi VI, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Arikunto, S. 2008. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Karya.
- Ariyoto, K. 2001. *Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFPE
- Assauri, S. 1993. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Dewi Maya Sari. 2009. *Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial Pada Pt Sumber Andalas Steel*. Skripsi Universitas Sumatera Utara.
- Fajri Ziha Rahman .2011. *Penerapan Total Quality Management (Tqm) Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pelayanan Islami Dan Kepuasan Pelanggan Dirumah Sakit Islam Kendal*. Skripsi Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Fandy Tjiptono, 1997, *Strategi Pemasaran*, Edisi 1, Penerbit Andi, Yogyakarta. SKRIPSI Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UI Krisna Thera Kesuma.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2001, *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Goetsch, D.L & Davis, S. 1994. *Introduction to Total Quality, Quality, Productivity, Competitiveness*, Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall International Inc
- Gujarati, Damodar. 2003. *Ekonometrika Dasar* : Edisi Keenam. Jakarta: Erlangga.
- Gujarati, Damodar. 2007. *Dasar-Dasar Ekonometrika*. Jakarta: Erlangga.

- Heizer, Jay dan Render Barry. 2004. *Manajemen Operasi*. Jakarta : Salemba Empat. Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Univ. Hasanudin Musran Munizun
- Juran, J.M. 1989. *Juran on Leadership for Quality, The Free Press, MacMillan, Inc.* E. Nugroho (penerjemah). Kepemimpinan Kualitas. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo. Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Univ. Hasanudin Musran Munizun
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan Implementasi Dan Kontrol*, Jilid 1, Jakarta, PT. Prehalindo. Skripsi Manajemen Fakultas Ekonomi Univ. Muhammadiyah Asih Purwanto.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhallindo. SKRIPSI Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UI Krisna Thera Kesuma.
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Erlangga, Jakarta. SKRIPSI Fakultas Ekonomi UNDIP Evrina Wardhani.
- Krajewski, J. Lee and P. R. Larry. 2003. *Operations Management Strategy and Analysis*, Fifth Edition, Addison-Wesley Publishing Company Inc. SKRIPSI Fakultas Ekonomi UNDIP Evrina Wardhani.
- Margono, S. 2001. *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Mowen, John C, Michael Minor, Dwi Kartini Yahya. 2002. *Perilaku Konsumen Jilid 2 Edisi Kelima*. Jakarta: Erlangga.
- Pawitra, T. 1993. Kepuasan Pelanggan Sebagai Keunggulan Daya Saing: Konsep, Pengukuran, Dan Implikasi Strategik”, *Jurnal Manajemen Bisnis Edwin Zusrony*, Volume 17. No. 1, Pp. 51-57.
- Prayitno, Duwi. 2010. *Paham Analisa Data Statistik Dengan SPSS*. Yogyakarta : MediaKom.
- Sila, I. 2007. *Examining the effects of contextual factors on TQM and performance through the lens of organizational theory: an empirical study*. Journal of Operations Management. Vol. 25 No. 1. hal 83-109.
- Singarimbun, Masri & Sofian Effendi. 2005. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Pustaka LP3ES Indonesia.
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : CV Alfabeta.

Sugiyono. 2006. *Statistika Untuk Penelitian*, Cetakan Ketujuh, Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.

Stanton, William J. 1991. *Prinsip Pemasaran*, Erlangga, Jakarta. SKRIPSI Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UI Krisna Thera Kesuma.

Uma Sekaran. 2004. *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat

Woro Sita Laksmi Probowati .2005. Pengaruh Teknik Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial Dengan Sistem Pengukuran Kinerja Dan Sistem Penghargaan Serta Perilaku Manajer Sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur Skala Besar di Semarang). *Skripsi Universitas Katolik Soegijapranata*

Internet

Musran. 2013. <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=115992&val=5274> [Diakses Tanggal 18 Juli 2015]

Lampiran A. Angket Penelitian**KUESIONER PENELITIAN PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* TERHADAP KUALITAS PRODUK PADA CV DUA SINGA BANYUWANGI**

Sehubungan dengan penyusunan skripsi dengan judul yang telah disebutkan diatas, maka dengan hormat, saya :

Nama : Hidayati

NIM : 110810201231

Memohon kesediaan Saudara/i untuk mengisi kuesioner (daftar pertanyaan) yang saya ajukan ini secara jujur dan terbuka. Daftar pertanyaan ini saya ajukan semata-mata untuk keperluan penelitian sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang Strata Satu (S1), Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Daftar pertanyaan ini berisi tentang “Pengaruh *Total Quality Management* Terhadap Kualitas Produk Pada CV DUA SINGA Banyuwangi”. Atas partisipasi Saudara/i dalam mengisi daftar pertanyaan/kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Hidayati

Nim. 110810201231

KUESIONER**A. Karakteristik Responden**

Nomor responden : (diisi oleh peneliti)

Umur :

Jenis kelamin :

a. Petunjuk Pengisian Kuesioner

a. Pernyataan-pernyataan berikut mohon diisi dengan jujur sesuai dengan keadaan dan kenyataan yang sebenarnya.

b. Berilah tanda centang (√) pada jawaban yang telah disediakan dan dianggap paling sesuai dengan apa yang anda alami dan rasakan selama ini. Terdapat empat (5) pilihan jawaban, yaitu:

Sangat Setuju : SS dengan bobot : 5

Setuju : S dengan bobot : 4

Cukup : C dengan bobot : 3

Tidak Setuju : TS dengan bobot : 2

Sangat tidak setuju : STS dengan bobot : 1

1) Variabel *Total Quality Management* (X)

a. Fokus Terhadap Pelanggan

No	Pernyataan	SS	S	C	TS	STS
1.	Perusahaan selalu berusaha memenuhi kepuasan pelanggan.					
2.	Perusahaan membina hubungan yang baik dengan pelanggan.					
3.	Masukan-masukan dari pelanggan digunakan untuk proses pengembangan produk.					

b. Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan

No	Pernyataan	SS	S	C	TS	STS
1.	Perusahaan selalu melakukan perbaikan terus-menerus pada semua sistem					
2.	Para karyawan selalu melakukan perbaikan cara kerja					
3.	Menjalin komunikasi yang baik antar karyawan serta atasan dengan karyawan.					
4.	Mendokumentasi kemajuan dan masalah yang sudah dialami perusahaan.					

c. Pendidikan Dan Pelatihan

No	Pernyataan	SS	S	C	TS	STS
1.	Pendidikan dan pelatihan terus dilakukan dalam periodik tertentu					
2.	Memberikan pendidikan dan pelatihan					

	tentang operasional pembuatan jamu kepada seluruh karyawan.					
--	---	--	--	--	--	--

d. Keterlibatan Dan Pemberdayaan Karyawan

No	Pernyataan	SS	S	C	TS	STS
1.	Perusahaan selalu memperhatikan aspirasi dari karyawan.					
2.	Perusahaan selalu melibatkan karyawan pada semua bagian untuk meningkatkan kualitas produk					
3.	Perusahaan memberikan jaminan keselamatan kerja untuk para karyawan					

2) **Kualitas Produk**

No	Pernyataan	SS	S	C	TS	STS
1.	Bahan baku yang digunakan perusahaan terjamin kebersihan dan kesegarannya.					
2.	Proses produksi jamu harus berjalan dengan lancar tanpa adanya kendala.					
3.	Perusahaan selalu memperhatikan kemasan yang digunakan untuk produk jamu.					

Lampiran B. Data Responden**DATA RESPONDEN**

No.	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Lama Kerja
1	Yuliana	P	29 Tahun	2 Tahun
2	Dedi Farizal	L	31 Tahun	3 Tahun
3	Widhi Putri C.	P	19 Tahun	2 Tahun
4	Titin Fadilah	P	19 Tahun	1 Tahun
5	Rohman Jaya	L	30 Tahun	3 Tahun
6	Slamet H.S	L	30 Tahun	2 Tahun
7	Oliem Robiatul	L	27 Tahun	1 Tahun
8	Siti Nur Jannha	P	35 Tahun	2 Tahun
9	Fauzi	L	25 Tahun	4 Tahun
10	Setyaningrum	P	28 Tahun	3 Tahun
11	Fendik	L	29 Tahun	1 Tahun
12	Jumini	P	46 Tahun	4 Tahun
13	Intianah	L	22 Tahun	2 Tahun
14	Citra Candra T.	P	21 Tahun	3 Tahun
15	Rendi Sebastian	L	38 Tahun	4 Tahun
16	Mulyadi	L	29 Tahun	4 Tahun
17	Habibullah	L	21 Tahun	1 Tahun
18	Siti Nuraini	P	30 Tahun	1 Tahun
19	Budi Utomo	L	41 Tahun	3 Tahun
20	Hafifi	L	29 Tahun	3 Tahun
21	Gilang	L	18 Tahun	1 Tahun
22	Tri Puji I.	P	19 Tahun	1 Tahun

No.	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Lama Kerja
23	Safira Dwi	P	22 Tahun	1 Tahun
24	Yoci Maranda	L	30 Tahun	2 Tahun
25	Jefri Candra	L	40 Tahun	4 Tahun
26	Agil Putra	L	23 Tahun	2 Tahun
27	Novi Risniati	P	42 Tahun	4 Tahun
28	Maulina Susanti	P	22 Tahun	3 Tahun
29	Dadang Sugianto	L	41 Tahun	4 Tahun
30	Amelia Nur Fadilah	P	28 Tahun	2 Tahun
31	Riyati	P	46 Tahun	4 Tahun
32	Muh. Rasyid	L	46 Tahun	4 Tahun
33	Amir Kurdi	L	36 Tahun	3 Tahun
34	Sumiati	P	43 Tahun	3 Tahun
35	Cahyo Setyo Utomo	L	39 Tahun	4 Tahun
36	Hendra Tawakal	L	40 Tahun	4 Tahun
37	Rizkia Saputri	P	36 Tahun	4 Tahun
38	Indah Fitri R.	P	21 Tahun	2 Tahun

Sumber : CV DUA SINGA, 2015

Lampiran C. Hasil Angket

HASIL REKAPITULASI ANGKET PENELITIAN

No.	<i>Total Quality Management (X)</i>																Jumlah	Kualitas Produk (Y)			Jumlah
	Fokus Terhadap Pelanggan (X1)			Jumlah	Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan (X2)				Jumlah	Pendidikan dan Pelatihan (X3)		Jumlah	Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan (X4)			Jumlah					
1	5	4	4	13	5	5	5	5	20	5	5	10	5	5	5	15	58	5	5	5	15
2	5	5	5	15	5	4	5	5	19	5	5	10	4	5	5	14	58	5	5	5	15
3	3	3	4	10	4	5	5	4	18	5	4	9	5	5	4	14	51	4	4	5	13
4	5	4	5	14	5	5	4	3	17	4	5	9	5	4	5	14	54	5	5	4	14
5	4	5	5	14	5	3	5	5	18	5	4	9	5	5	4	14	55	5	4	5	14
6	5	5	5	15	4	5	5	5	19	5	5	10	5	4	5	14	58	5	5	5	15
7	4	5	5	14	5	4	5	5	19	4	5	9	5	5	5	15	57	5	5	5	15
8	5	5	3	13	5	5	3	4	17	5	4	9	4	4	4	12	51	4	5	4	13
9	4	4	4	12	4	5	5	5	19	5	5	10	5	4	5	14	55	5	4	5	14
10	5	5	5	15	4	2	4	5	15	5	5	10	4	5	4	13	53	5	4	4	13
11	4	4	5	13	5	4	5	5	19	4	5	9	5	5	5	15	56	4	5	5	14
12	5	3	5	13	5	5	5	4	19	5	4	9	4	3	5	12	53	5	4	4	13
13	5	5	4	14	3	5	5	5	18	5	5	10	5	5	4	14	56	5	4	5	14
14	5	5	5	15	4	4	5	5	18	5	4	9	5	5	4	14	56	5	5	4	14
15	4	5	5	14	5	5	4	5	19	5	5	10	3	5	5	13	56	5	4	5	14
16	4	5	4	13	3	5	5	4	17	5	5	10	5	5	3	13	53	4	4	5	13

No.	<i>Total Quality Management (X)</i>																Jumlah	Kualitas Produk (Y)			Jumlah
	Fokus Terhadap Pelanggan (X1)			Jumlah	Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan (X2)			Jumlah	Pendidikan dan Pelatihan (X3)		Jumlah	Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan (X4)			Jumlah						
17	5	4	5	14	5	4	5	5	19	4	5	9	5	5	5	15	57	5	5	5	15
18	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	10	2	3	5	10	55	5	5	4	14
19	4	4	4	12	2	5	5	5	17	4	4	8	5	5	5	15	52	5	3	5	13
20	5	5	4	14	5	5	5	5	20	5	5	10	4	2	5	11	55	4	5	5	14
21	4	5	5	14	5	5	2	5	17	5	5	10	5	5	4	14	55	5	5	4	14
22	5	4	5	14	5	5	5	5	20	4	5	9	5	5	5	15	58	5	5	5	15
23	4	4	4	12	5	5	4	5	19	5	5	10	5	4	2	11	52	3	5	5	13
24	3	3	4	10	5	4	5	2	16	5	5	10	5	5	5	15	51	5	5	3	13
25	4	4	4	12	5	5	5	5	20	5	4	9	5	5	4	14	55	5	4	5	14
26	5	5	5	15	3	5	3	5	16	5	5	10	5	5	5	15	56	5	5	4	14
27	4	4	5	13	5	3	4	4	16	5	4	9	5	4	5	14	52	4	4	5	13
28	5	4	4	13	4	5	5	5	19	5	5	10	5	5	5	15	57	5	5	5	15
29	5	4	4	13	4	4	5	4	17	5	4	9	4	5	4	13	52	5	4	4	13
30	2	5	5	12	5	5	5	5	20	5	5	10	5	3	5	13	55	4	5	5	14
31	5	5	5	15	5	4	4	5	18	4	5	9	4	4	4	12	54	5	4	5	14
32	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	10	5	5	5	15	60	5	5	5	15
33	5	4	2	11	4	5	5	4	18	5	5	10	5	4	5	14	53	5	4	4	13
34	5	5	4	14	5	5	5	5	20	4	5	9	5	5	4	14	57	5	5	5	15
35	4	5	5	14	5	4	3	5	17	5	4	9	5	4	5	14	54	4	5	5	14
36	5	5	5	15	5	4	5	3	17	5	5	10	4	5	5	14	56	5	4	5	14
37	5	2	5	12	5	5	5	5	20	5	5	10	5	5	3	13	55	5	5	4	14

No.	<i>Total Quality Management (X)</i>												Jumlah	Kualitas Produk (Y)			Jumlah				
	Fokus Terhadap Pelanggan (X1)			Jumlah	Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan (X2)			Jumlah	Pendidikan dan Pelatihan (X3)		Jumlah	Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan (X4)			Jumlah						
38	5	5	5	15	5	4	4	5	18	5	5	10	3	5	5	13	56	5	4	5	14
Σ	171	168	172	511	173	172	174	176	695	182	180	362	175	172	172	519	2087	180	173	177	530

Lampiran D. Hasil Analisis Data

HASIL ANALISIS DATA (SPSS)

Frequencies

		Statistics			
		X1.1	X1.2	X1.3	Fokus Terhadap Pelanggan
N	Valid	38	38	38	38
	Missing	0	0	0	0
Mean		4,5000	4,4211	4,5263	13,4474
Std. Deviation		,72597	,75808	,68721	1,38910
Minimum		2,00	2,00	2,00	10,00
Maximum		5,00	5,00	5,00	15,00
Percentiles	25	4,0000	4,0000	4,0000	12,7500
	50	5,0000	5,0000	5,0000	14,0000
	75	5,0000	5,0000	5,0000	15,0000

Frequency Table

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	2,6	2,6	2,6
	3,00	2	5,3	5,3	7,9
	4,00	12	31,6	31,6	39,5
	5,00	23	60,5	60,5	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	2,6	2,6	2,6
	3,00	3	7,9	7,9	10,5
	4,00	13	34,2	34,2	44,7
	5,00	21	55,3	55,3	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	2,6	2,6	2,6
	3,00	1	2,6	2,6	5,3
	4,00	13	34,2	34,2	39,5
	5,00	23	60,5	60,5	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Fokus Terhadap Pelanggan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	10,00	2	5,3	5,3	5,3
	11,00	1	2,6	2,6	7,9
	12,00	6	15,8	15,8	23,7
	13,00	8	21,1	21,1	44,7
	14,00	11	28,9	28,9	73,7
	15,00	10	26,3	26,3	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Frequencies

		Statistics				Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	n
N	Valid	38	38	38	38	38
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4,5526	4,5263	4,5789	4,6316	18,2895
Std. Deviation		,76042	,72548	,75808	,71361	1,39319
Minimum		2,00	2,00	2,00	2,00	15,00
Maximum		5,00	5,00	5,00	5,00	20,00
Percentiles	25	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	17,0000
	50	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000	18,5000
	75	5,0000	5,0000	5,0000	5,0000	19,2500

Frequency Table

		X2.1			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	2,6	2,6	2,6
	3,00	3	7,9	7,9	10,5
	4,00	8	21,1	21,1	31,6
	5,00	26	68,4	68,4	100,0
Total		38	100,0	100,0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	2,6	2,6	2,6
	3,00	2	5,3	5,3	7,9
	4,00	11	28,9	28,9	36,8
	5,00	24	63,2	63,2	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	2,6	2,6	2,6
	3,00	3	7,9	7,9	10,5
	4,00	7	18,4	18,4	28,9
	5,00	27	71,1	71,1	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	2,6	2,6	2,6
	3,00	2	5,3	5,3	7,9
	4,00	7	18,4	18,4	26,3
	5,00	28	73,7	73,7	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15,00	1	2,6	2,6	2,6
	16,00	3	7,9	7,9	10,5
	17,00	8	21,1	21,1	31,6
	18,00	7	18,4	18,4	50,0
	19,00	10	26,3	26,3	76,3
	20,00	9	23,7	23,7	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Frequencies

Statistics

		X3.1	X3.2	Pendidikan dan Pelatihan
N	Valid	38	38	38
	Missing	0	0	0
Mean		4,7895	4,7368	9,5263
Std. Deviation		,41315	,44626	,55687
Minimum		4,00	4,00	8,00
Maximum		5,00	5,00	10,00
Percentiles	25	5,0000	4,0000	9,0000
	50	5,0000	5,0000	10,0000
	75	5,0000	5,0000	10,0000

Frequency Table

X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4,00	8	21,1	21,1	21,1
	5,00	30	78,9	78,9	100,0
Total		38	100,0	100,0	

X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4,00	10	26,3	26,3	26,3
	5,00	28	73,7	73,7	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Pendidikan dan Pelatihan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	8,00	1	2,6	2,6	2,6
	9,00	16	42,1	42,1	44,7
	10,00	21	55,3	55,3	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Frequencies

		Statistics			
		X4.1	X4.2	X4.3	Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan
N	Valid	38	38	38	38
	Missing	0	0	0	0
Mean		4,6053	4,5263	4,5263	13,6579
Std. Deviation		,71809	,76182	,72548	1,25798
Minimum		2,00	2,00	2,00	10,00
Maximum		5,00	5,00	5,00	15,00
Percentiles	25	4,0000	4,0000	4,0000	13,0000
	50	5,0000	5,0000	5,0000	14,0000
	75	5,0000	5,0000	5,0000	15,0000

Frequency Table

		X4.1			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	2,6	2,6	2,6
	3,00	2	5,3	5,3	7,9
	4,00	8	21,1	21,1	28,9
	5,00	27	71,1	71,1	100,0
Total		38	100,0	100,0	

X4.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	2,6	2,6	2,6
	3,00	3	7,9	7,9	10,5
	4,00	9	23,7	23,7	34,2
	5,00	25	65,8	65,8	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

X4.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	2,6	2,6	2,6
	3,00	2	5,3	5,3	7,9
	4,00	11	28,9	28,9	36,8
	5,00	24	63,2	63,2	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	10,00	1	2,6	2,6	2,6
	11,00	2	5,3	5,3	7,9
	12,00	3	7,9	7,9	15,8
	13,00	7	18,4	18,4	34,2
	14,00	15	39,5	39,5	73,7
	15,00	10	26,3	26,3	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Frequencies

		Statistics			
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Kualitas Produk
N	Valid	38	38	38	38
	Missing	0	0	0	0
Mean		4,7368	4,5526	4,6579	13,9474
Std. Deviation		,50319	,55495	,53405	,73328
Minimum		3,00	3,00	3,00	13,00
Maximum		5,00	5,00	5,00	15,00
Percentiles	25	4,7500	4,0000	4,0000	13,0000
	50	5,0000	5,0000	5,0000	14,0000
	75	5,0000	5,0000	5,0000	14,2500

Frequency Table

		Y1.1			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	1	2,6	2,6	2,6
	4,00	8	21,1	21,1	23,7
	5,00	29	76,3	76,3	100,0
Total		38	100,0	100,0	

Y1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	1	2,6	2,6	2,6
	4,00	15	39,5	39,5	42,1
	5,00	22	57,9	57,9	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Y1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	1	2,6	2,6	2,6
	4,00	11	28,9	28,9	31,6
	5,00	26	68,4	68,4	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Kualitas Produk

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	13,00	11	28,9	28,9	28,9
	14,00	18	47,4	47,4	76,3
	15,00	9	23,7	23,7	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Frequencies

		Statistics				
		Fokus Terhadap Pelanggan	Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan	Pendidikan dan Pelatihan	Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan	Kualitas Produk
N	Valid	38	38	38	38	38
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		13,4474	18,2895	9,5263	13,6579	13,9474
Std. Deviation		1,38910	1,39319	,55687	1,25798	,73328
Minimum		10,00	15,00	8,00	10,00	13,00
Maximum		15,00	20,00	10,00	15,00	15,00
Percentiles	25	12,7500	17,0000	9,0000	13,0000	13,0000
	50	14,0000	18,5000	10,0000	14,0000	14,0000
	75	15,0000	19,2500	10,0000	15,0000	14,2500

Frequency Table

		Fokus Terhadap Pelanggan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	10,00	2	5,3	5,3	5,3
	11,00	1	2,6	2,6	7,9
	12,00	6	15,8	15,8	23,7
	13,00	8	21,1	21,1	44,7
	14,00	11	28,9	28,9	73,7
	15,00	10	26,3	26,3	100,0
Total		38	100,0	100,0	

Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15,00	1	2,6	2,6	2,6
	16,00	3	7,9	7,9	10,5
	17,00	8	21,1	21,1	31,6
	18,00	7	18,4	18,4	50,0
	19,00	10	26,3	26,3	76,3
	20,00	9	23,7	23,7	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Pendidikan dan Pelatihan

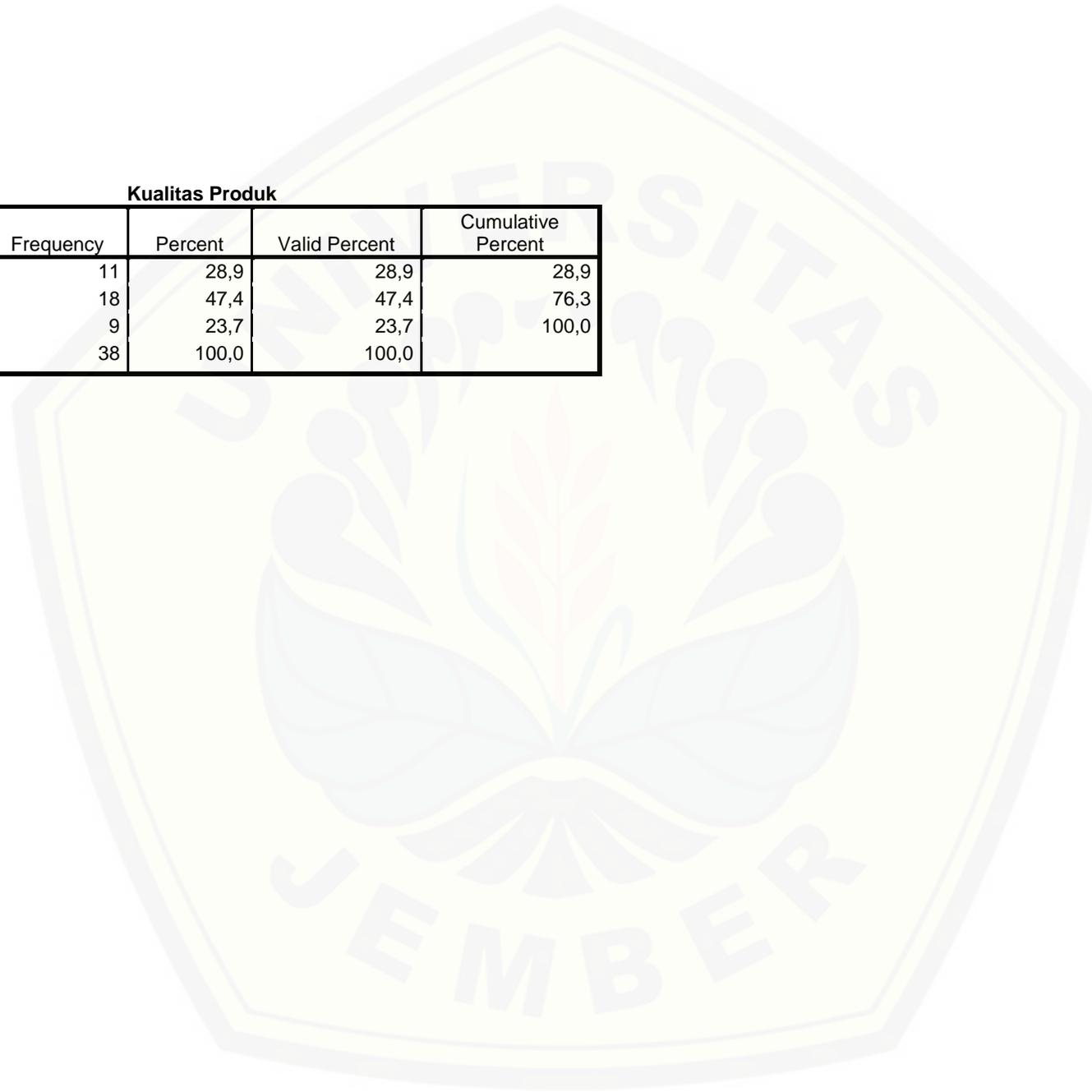
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	8,00	1	2,6	2,6	2,6
	9,00	16	42,1	42,1	44,7
	10,00	21	55,3	55,3	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	10,00	1	2,6	2,6	2,6
	11,00	2	5,3	5,3	7,9
	12,00	3	7,9	7,9	15,8
	13,00	7	18,4	18,4	34,2
	14,00	15	39,5	39,5	73,7
	15,00	10	26,3	26,3	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Kualitas Produk

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	13,00	11	28,9	28,9
	14,00	18	47,4	76,3
	15,00	9	23,7	100,0
Total	38	100,0	100,0	



Correlations

		Correlations			
		X1.1	X1.2	X1.3	Fokus Terhadap Pelanggan
X1.1	Pearson Correlation	1	,147	,000	,603**
	Sig. (2-tailed)		,377	1,000	,000
	N	38	38	38	38
X1.2	Pearson Correlation	,147	1	,186	,715**
	Sig. (2-tailed)	,377		,264	,000
	N	38	38	38	38
X1.3	Pearson Correlation	,000	,186	1	,596**
	Sig. (2-tailed)	1,000	,264		,000
	N	38	38	38	38
Fokus Terhadap Pelanggan	Pearson Correlation	,603**	,715**	,596**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	38	38	38	38

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

Correlations

		Correlations				Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	
X2.1	Pearson Correlation	1	-,150	-,101	-,063	,381
	Sig. (2-tailed)		,370	,546	,707	,018
	N	38	38	38	38	38
X2.2	Pearson Correlation	-,150	1	,070	,071	,514**
	Sig. (2-tailed)	,370		,677	,670	,001
	N	38	38	38	38	38
X2.3	Pearson Correlation	-,101	,070	1	-,045	,502**
	Sig. (2-tailed)	,546	,677		,790	,001
	N	38	38	38	38	38
X2.4	Pearson Correlation	-,063	,071	-,045	1	,491**
	Sig. (2-tailed)	,707	,670	,790		,002
	N	38	38	38	38	38
Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan	Pearson Correlation	,381	,514**	,502**	,491**	1
	Sig. (2-tailed)	,018	,001	,001	,002	
	N	38	38	38	38	38

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

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

Correlations

Correlations

		X3.1	X3.2	Pendidikan dan Pelatihan
X3.1	Pearson Correlation	1	-,162	,612**
	Sig. (2-tailed)		,331	,000
	N	38	38	38
X3.2	Pearson Correlation	-,162	1	,681**
	Sig. (2-tailed)	,331		,000
	N	38	38	38
Pendidikan dan Pelatihan	Pearson Correlation	,612**	,681**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	38	38	38

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

Correlations

		Correlations			
		X4.1	X4.2	X4.3	Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan
X4.1	Pearson Correlation	1	,291	-,161	,654**
	Sig. (2-tailed)		,076	,334	,000
	N	38	38	38	38
X4.2	Pearson Correlation	,291	1	-,172	,672**
	Sig. (2-tailed)	,076		,301	,000
	N	38	38	38	38
X4.3	Pearson Correlation	-,161	-,172	1	,380
	Sig. (2-tailed)	,334	,301		,019
	N	38	38	38	38
Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan	Pearson Correlation	,654**	,672**	,380*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,019	
	N	38	38	38	38

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

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

Correlations

		Correlations			
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Kualitas Produk
Y1.1	Pearson Correlation	1	-,143	-,243	,401*
	Sig. (2-tailed)		,393	,141	,013
	N	38	38	38	38
Y1.2	Pearson Correlation	-,143	1	-,166	,538**
	Sig. (2-tailed)	,393		,320	,000
	N	38	38	38	38
Y1.3	Pearson Correlation	-,243	-,166	1	,436**
	Sig. (2-tailed)	,141	,320		,006
	N	38	38	38	38
Kualitas Produk	Pearson Correlation	,401*	,538**	,436**	1
	Sig. (2-tailed)	,013	,000	,006	
	N	38	38	38	38

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

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

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	38	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	38	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,776	,773	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	8,9474	1,240	,500	,422	,712
X1.2	9,0263	1,999	,635	,556	,700
X1.3	8,9211	1,264	,525	,535	,757

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	38	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	38	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha ^a	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items ^a	N of Items
,770	,762	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	13,7368	1,713	,576	,534	,690
X2.2	13,7632	1,429	,508	,430	,745
X2.3	13,7105	1,454	,448	,416	,764
X2.4	13,6579	1,474	,525	,411	,708

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	38	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	38	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha ^a	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items ^a	N of Items
,785	,782	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	4,7368	1,199	,662	,516	,701
X3.2	4,7895	1,171	,572	,496	,726

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	38	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	38	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha ^a	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items ^a	N of Items
,738	,724	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	9,0526	1,916	,610	,597	,716
X4.2	9,1316	1,874	,590	,401	,684
X4.3	9,1316	1,415	,508	,443	,750

Reliability

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	38	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	38	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha ^a	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items ^a	N of Items
,821	,820	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	9,2105	1,495	,597	,494	,797
Y1.2	9,3947	1,408	,551	,463	,812
Y1.3	9,2895	1,482	,609	,500	,801

REGRESSION

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kualitas Produk	13,9474	,73328	38
Fokus Terhadap Pelanggan	13,4474	1,38910	38
Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan	18,2895	1,39319	38
Pendidikan dan Pelatihan	9,5263	,55687	38
Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan	13,6579	1,25798	38

Correlations

		Kualitas Produk	Fokus Terhadap Pelanggan	Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan	Pendidikan dan Pelatihan	Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan
Pearson Correlation	Kualitas Produk	1,000	,501	,136	,597	,390
	Fokus Terhadap Pelanggan	,501	1,000	,107	,001	-,096
	Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan	,597	,001	1,000	,112	-,127
	Pendidikan dan Pelatihan	,136	,107	,112	1,000	-,199
	Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan	,390	-,096	-,199	-,127	1,000
Sig. (1-tailed)	Kualitas Produk	.	,001	,208	,000	,008
	Fokus Terhadap Pelanggan	,001	.	,262	,497	,284
	Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan	,000	,497	.	,252	,224
	Pendidikan dan Pelatihan	,208	,262	,252	.	,252
	Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan	,008	,284	,116	,224	.
N	Kualitas Produk	38	38	38	38	38
	Fokus Terhadap Pelanggan	38	38	38	38	38
	Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan	38	38	38	38	38
	Pendidikan dan Pelatihan	38	38	38	38	38
	Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan	38	38	38	38	38

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan, Fokus Terhadap Pelanggan, Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan, Pendidikan dan Pelatihan ^a	.	Enter

- a. All requested variables entered.
- b. Dependent Variable: Kualitas Produk

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,944 ^a	,891	,877	,25673	,891	67,210	4	33	,000	1,561

- a. Predictors: (Constant), Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan, Fokus Terhadap Pelanggan, Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan, Pendidikan dan Pelatihan
- b. Dependent Variable: Kualitas Produk

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	17,720	4	4,430	67,210	,000 ^a
	Residual	2,175	33	,066		
	Total	19,895	37			

a. Predictors: (Constant), Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan, Fokus Terhadap Pelanggan, Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan, Pendidikan dan Pelatihan

b. Dependent Variable: Kualitas Produk

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1,973	1,163		-1,697	,099					
	Fokus Terhadap Pelanggan	,285	,031	,541	9,314	,000	,501	,851	,536	,982	1,018
	Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan	,250	,032	,114	7,926	,000	,136	,318	,111	,945	1,058
	Pendidikan dan Pelatihan	,344	,031	,654	11,216	,000	,597	,890	,646	,976	1,025
	Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan	,319	,035	,548	9,241	,000	,390	,849	,532	,944	1,060

a. Dependent Variable: Kualitas Produk

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions				
				(Constant)	Fokus Terhadap Pelanggan	Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan	Pendidikan dan Pelatihan	Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan
1	1	4,977	1,000	,00	,00	,00	,00	,00
	2	,010	22,092	,00	,51	,00	,00	,36
	3	,008	25,553	,00	,33	,29	,03	,27
	4	,004	36,206	,01	,09	,53	,46	,03
	5	,001	71,128	,99	,07	,18	,51	,34

a. Dependent Variable: Kualitas Produk

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	12,6751	15,4786	13,9474	,69203	38
Residual	-,47855	,43643	,00000	,24246	38
Std. Predicted Value	-1,838	2,213	,000	1,000	38
Std. Residual	-1,864	1,700	,000	,944	38

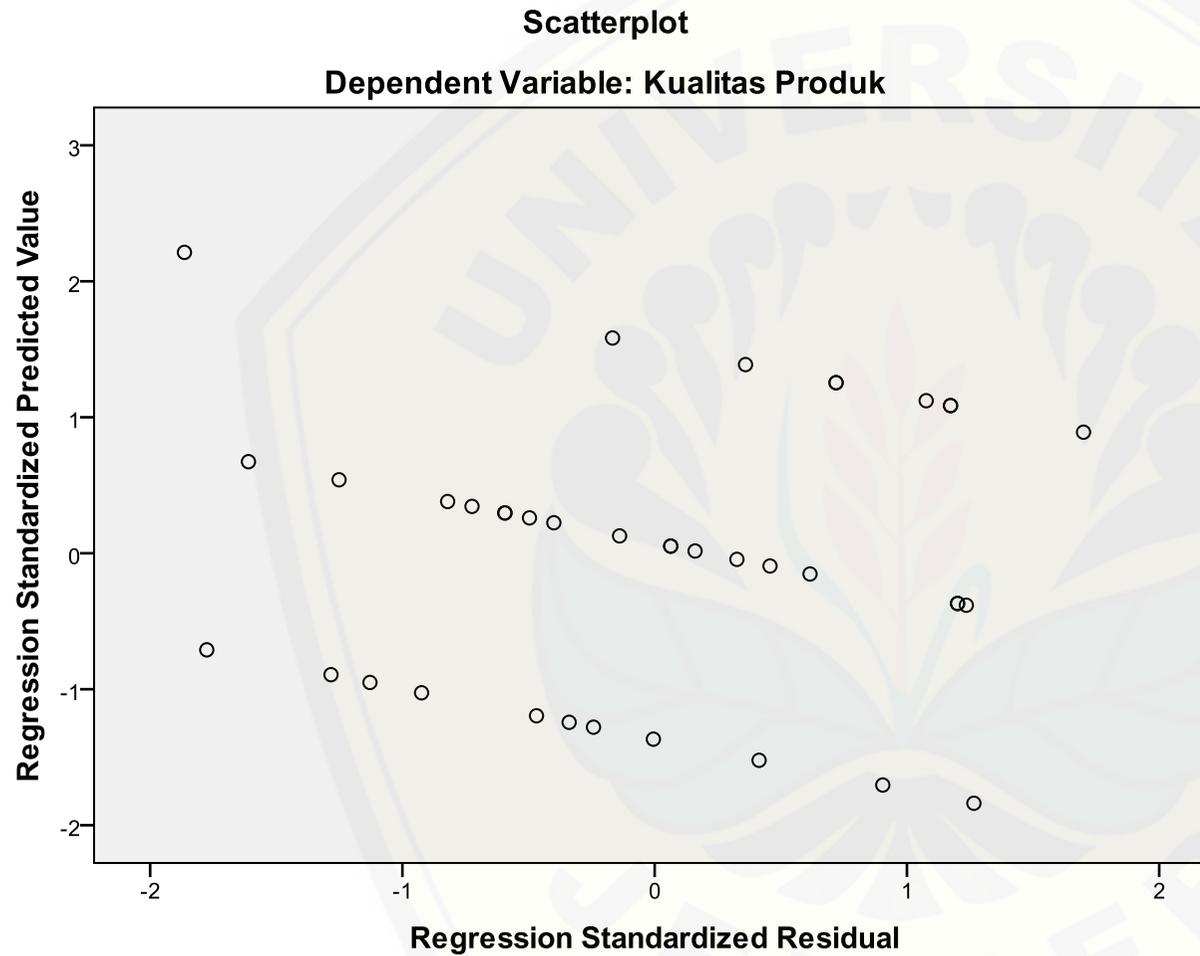
a. Dependent Variable: Kualitas Produk

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		38
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.24245736
Most Extreme Differences	Absolute	.083
	Positive	.064
	Negative	-.083
Kolmogorov-Smirnov Z		.514
Asymp. Sig. (2-tailed)		.955

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



Lampiran E. Tabel r

TABEL
Nilai-nilai Kritis Koefisien (r) Product Moment

N	Taraf Signifikansi		N	Taraf Signifikansi		N	Taraf Signifikansi	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	87	0,209	0,276
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	90	0,207	0,270
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	95	0,202	0,263
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	100	0,195	0,256
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	125	0,176	0,230
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	150	0,159	0,210
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	175	0,148	0,194
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	200	0,138	0,181
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	300	0,113	0,148
19	0,456	0,575	43	0,401	0,389	400	0,098	0,128
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	500	0,088	0,115
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	600	0,080	0,105
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	700	0,074	0,097
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	800	0,070	0,091
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	900	0,065	0,086
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364	1000	0,062	0,081
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Lampiran F. Tabel F

TABEL
Nilai-nilai Kritis F
untuk tingkat kepercayaan 95 %, alpha = 0.05

df2	df 1				
	1	2	3	4	5
1	161.4	199.5	215.7	224.6	230.2
2	18.51	19	19.16	19.25	19.3
3	10.13	9.552	9.277	9.117	9.013
4	7.709	6.944	6.591	6.388	6.256
5	6.608	5.786	5.409	5.192	5.05
6	5.987	5.143	4.757	4.534	4.387
7	5.591	4.737	4.347	4.12	3.972
8	5.318	4.459	4.066	3.838	3.687
9	5.117	4.256	3.863	3.633	3.482
10	4.965	4.103	3.708	3.478	3.326
11	4.844	3.982	3.587	3.357	3.204
12	4.747	3.885	3.49	3.259	3.106
13	4.667	3.806	3.411	3.179	3.025
14	4.6	3.739	3.344	3.112	2.958
15	4.543	3.682	3.287	3.056	2.901
16	4.494	3.634	3.239	3.007	2.852
17	4.451	3.592	3.197	2.965	2.81
18	4.414	3.555	3.16	2.928	2.773
19	4.381	3.522	3.127	2.895	2.74
20	4.351	3.493	3.098	2.866	2.711
21	4.325	3.467	3.072	2.84	2.685
22	4.301	3.443	3.049	2.817	2.661
23	4.279	3.422	3.028	2.796	2.64

24	4.26	3.403	3.009	2.776	2.621
25	4.242	3.385	2.991	2.759	2.603
26	4.225	3.369	2.975	2.743	2.587
27	4.21	3.354	2.96	2.728	2.572
28	4.196	3.34	2.947	2.714	2.558
29	4.183	3.328	2.934	2.701	2.545
30	4.171	3.316	2.922	2.69	2.534
31	4.16	3.305	2.911	2.679	2.523
32	4.149	3.295	2.901	2.668	2.512
33	4.139	3.285	2.892	2.659	2.503
34	4.13	3.276	2.883	2.65	2.494
35	4.121	3.267	2.874	2.641	2.485
36	4.113	3.259	2.866	2.634	2.477
37	4.105	3.252	2.859	2.626	2.47
38	4.098	3.245	2.852	2.619	2.463
39	4.091	3.238	2.845	2.612	2.456
40	4.085	3.232	2.839	2.606	2.449
41	4.079	3.226	2.833	2.6	2.443
42	4.073	3.22	2.827	2.594	2.438
43	4.067	3.214	2.822	2.589	2.432
44	4.062	3.209	2.816	2.584	2.427
45	4.057	3.204	2.812	2.579	2.422
46	4.052	3.2	2.807	2.574	2.417
47	4.047	3.195	2.802	2.57	2.413
48	4.043	3.191	2.798	2.565	2.409
49	4.038	3.187	2.794	2.561	2.404
50	4.034	3.183	2.79	2.557	2.4
51	4.03	3.179	2.786	2.553	2.397
52	4.027	3.175	2.783	2.55	2.393
53	4.023	3.172	2.779	2.546	2.389

54	4.02	3.168	2.776	2.543	2.386
55	4.016	3.165	2.773	2.54	2.383
56	4.013	3.162	2.769	2.537	2.38
57	4.01	3.159	2.766	2.534	2.377
58	4.007	3.156	2.764	2.531	2.374
59	4.004	3.153	2.761	2.528	2.371
60	4.001	3.15	2.758	2.525	2.368
61	3.998	3.148	2.755	2.523	2.366
62	3.996	3.145	2.753	2.52	2.363
63	3.993	3.143	2.751	2.518	2.361
64	3.991	3.14	2.748	2.515	2.358
65	3.989	3.138	2.746	2.513	2.356
66	3.986	3.136	2.744	2.511	2.354
67	3.984	3.134	2.742	2.509	2.352
68	3.982	3.132	2.74	2.507	2.35
69	3.98	3.13	2.737	2.505	2.348
70	3.978	3.128	2.736	2.503	2.346
71	3.976	3.126	2.734	2.501	2.344
72	3.974	3.124	2.732	2.499	2.342
73	3.972	3.122	2.73	2.497	2.34
74	3.97	3.12	2.728	2.495	2.338
75	3.968	3.119	2.727	2.494	2.337
76	3.967	3.117	2.725	2.492	2.335
77	3.965	3.115	2.723	2.49	2.333
78	3.963	3.114	2.722	2.489	2.332
79	3.962	3.112	2.72	2.487	2.33
80	3.96	3.111	2.719	2.486	2.329
81	3.959	3.109	2.717	2.484	2.327
82	3.957	3.108	2.716	2.483	2.326
83	3.956	3.107	2.715	2.482	2.324

84	3.955	3.105	2.713	2.48	2.323
85	3.953	3.104	2.712	2.479	2.322
86	3.952	3.103	2.711	2.478	2.321
87	3.951	3.101	2.709	2.476	2.319
88	3.949	3.1	2.708	2.475	2.318
89	3.948	3.099	2.707	2.474	2.317
90	3.947	3.098	2.706	2.473	2.316
91	3.946	3.097	2.705	2.472	2.315
92	3.945	3.095	2.704	2.471	2.313
93	3.943	3.094	2.703	2.47	2.312
94	3.942	3.093	2.701	2.469	2.311
95	3.941	3.092	2.7	2.467	2.31
96	3.94	3.091	2.699	2.466	2.309
97	3.939	3.09	2.698	2.465	2.308
98	3.938	3.089	2.697	2.465	2.307
99	3.937	3.088	2.696	2.464	2.306
100	3.936	3.087	2.696	2.463	2.305

Lampiran G. Tabel t

TABEL
Nilai-nilai Kritis t

df	Taraf Signifikansi				
	1%	5%	10%	15%	20%
1	63.66	12.71	6.314	4.165	3.078
2	9.925	4.303	2.92	2.282	1.886
3	5.841	3.182	2.353	1.924	1.638
4	4.604	2.776	2.132	1.778	1.533
5	4.032	2.571	2.105	1.699	1.476
6	3.707	2.447	1.943	1.65	1.44
7	3.499	2.365	1.895	1.617	1.415
8	3.355	2.306	1.86	1.592	1.397
9	3.25	2.262	1.833	1.574	1.383
10	3.169	2.228	1.812	1.559	1.372
11	3.106	2.201	1.796	1.548	1.363
12	3.055	2.179	1.782	1.538	1.356
13	3.012	2.16	1.771	1.53	1.35
14	2.977	2.145	1.761	1.523	1.345
15	2.947	2.131	1.753	1.517	1.341
16	2.921	2.12	1.746	1.512	1.337
17	2.898	2.11	1.74	1.508	1.333
18	2.878	2.101	1.734	1.504	1.33
19	2.861	2.093	1.729	1.5	1.328
20	2.845	2.086	1.725	1.497	1.325
21	2.831	2.08	1.721	1.494	1.323
22	2.819	2.074	1.717	1.492	1.321
23	2.807	2.069	1.714	1.489	1.319
24	2.797	2.064	1.711	1.487	1.318

df	Tarf Signifikansi				
	1%	5%	10%	15%	20%
25	2.787	2.06	1.708	1.485	1.316
26	2.779	2.056	1.706	1.483	1.315
27	2.771	2.052	1.703	1.482	1.314
28	2.763	2.048	1.701	1.48	1.313
29	2.756	2.045	1.699	1.479	1.311
30	2.75	2.042	1.697	1.477	1.31
31	2.744	2.04	1.696	1.476	1.309
32	2.738	2.037	1.694	1.475	1.309
33	2.733	2.035	1.692	1.474	1.308
34	2.728	2.032	1.691	1.473	1.307
35	2.724	2.03	1.69	1.472	1.306
36	2.719	2.028	1.688	1.471	1.306
37	2.715	2.026	1.687	1.47	1.305
38	2.712	2.024	1.686	1.469	1.304
39	2.708	2.023	1.685	1.468	1.304
40	2.704	2.021	1.684	1.468	1.303
41	2.701	2.02	1.683	1.467	1.303
42	2.698	2.018	1.682	1.466	1.302
43	2.695	2.017	1.681	1.466	1.302
44	2.692	2.015	1.68	1.465	1.301
45	2.69	2.014	1.679	1.465	1.301
46	2.687	1.013	1.679	1.464	1.3
47	2.685	2.012	1.678	1.463	1.3
48	2.682	2.011	1.677	1.463	1.299
49	2.68	2.01	1.677	1.462	1.299
50	2.678	2.009	1.676	1.462	1.299
51	2.676	2.008	1.675	1.462	1.298
52	2.674	2.007	1.675	1.461	1.298

df	Tarf Signifikansi				
	1%	5%	10%	15%	20%
53	2.672	2.006	1.674	1.461	1.298
54	2.67	2.005	1.674	1.46	1.297
55	2.668	2.004	1.673	1.46	1.297
56	2.667	2.003	1.673	1.46	1.297
57	2.665	2.002	1.672	1.459	1.296
58	2.663	2.002	1.672	1.459	1.296
59	2.662	2.001	1.671	1.459	1.296
60	2.66	2.00	1.671	1.458	1.296
61	2.659	2.00	1.67	1.458	1.296
62	2.657	1.999	1.67	1.458	1.295
63	2.656	1.998	1.669	1.457	1.295
64	2.655	1.998	1.669	1.457	1.295
65	2.654	1.997	1.669	1.457	1.295
66	2.652	1.997	1.668	1.456	1.295
67	2.651	1.996	1.668	1.456	1.294
68	2.65	1.995	1.668	1.456	1.294
69	2.649	1.995	1.667	1.456	1.294
70	2.648	1.994	1.667	1.456	1.294
71	2.647	1.994	1.667	1.455	1.294
72	2.646	1.993	1.666	1.455	1.293
73	2.645	1.993	1.666	1.455	1.293
74	2.644	1.993	1.666	1.455	1.293
75	2.643	1.992	1.655	1.454	1.293
76	2.642	1.992	1.665	1.454	1.293
77	2.641	1.991	1.655	1.454	1.293
78	2.64	1.991	1.665	1.454	1.292
79	2.64	1.99	1.664	1.454	1.292
80	2.639	1.99	1.664	1.453	1.292

df	Tarf Signifikansi				
	1%	5%	10%	15%	20%
81	2.638	1.99	1.664	1.453	1.292
82	2.637	1.989	1.664	1.453	1.292
83	2.636	1.989	1.663	1.453	1.292
84	2.636	1.989	1.663	1.453	1.292
85	2.635	1.988	1.663	1.453	1.292
86	2.634	1.988	1.663	1.453	1.291
87	2.634	1.988	1.663	1.452	1.291
88	2.633	1.987	1.662	1.452	1.291
89	2.632	1.987	1.662	1.452	1.291
90	2.632	1.987	1.662	1.452	1.291
91	2.631	1.986	1.662	1.452	1.291
92	2.63	1.986	1.662	1.452	1.291
93	2.63	1.986	1.661	1.452	1.291
94	2.629	1.986	1.661	1.451	1.291
95	2.629	1.985	1.661	1.451	1.291
96	2.628	1.985	1.661	1.451	1.29
97	2.627	1.985	1.661	1.451	1.29
98	2.627	1.984	1.661	1.451	1.29
99	2.626	1.984	1.66	1.451	1.29
100	2.626	1.984	1.66	1.451	1.29