

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

SURAT PERMOHONAN PENGISIAN KUESIONER

Hal : Permohonan Pengisian Kuesioner
Yth: Bapak/Ibu Responden
Di Tempat.

Dengan hormat,
Untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam penyelesaian pendidikan Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, saya memerlukan beberapa informasi sebagai bahan penulisan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Manajerial dengan Sistem Pengukuran Kinerja dan Sistem Penghargaan sebagai Variabel Pemoderasi”**

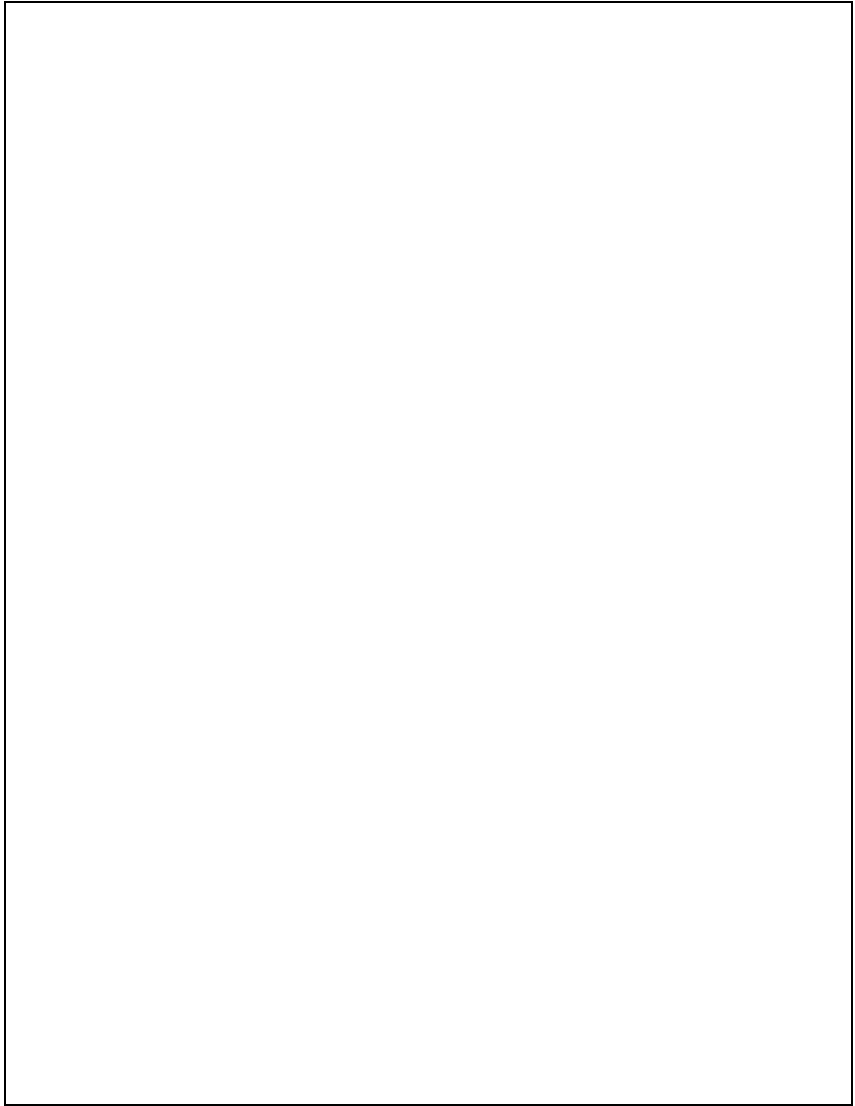
Sehubungan dengan itu, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan petunjuk pengisiannya. Kuesioner ini didesain untuk menila kinerja manajerial melalui penerapan TQM, sistem pengukuran kinerja, dan sistem penghargaan ditempat bapak/ibu bekerja.

Seluruh informasi yang diperoleh dari kuesioner ini hanya akan saya gunakan untuk keperluan penelitian saja dan saya akan menjaga kerahasiaannya sesuai dengan etika penelitian. Saya harap Bapak/Ibu dapat mengembalikan kuesioner ini.

Atas kesediaan Bapak/Ibu yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Surabaya, Desember 2014

Evelyn Sharlica
(3203011145)



I. IDENTITAS RESPONDEN

Mohon Bapak/Ibu mengisi daftar pertanyaan berikut:

Nama : _____

Jenis Kelamin : Pria Wanita

Umur : ___ tahun

Pendidikan Terakhir : SMA D3 S1 S2 Lainnya _____

Jabatan : _____

II. DAFTAR PERTANYAAN

Bapak/Ibu dimohon untuk mengisi pertanyaan berikut dengan memberikan tanda checklist (v) dalam kolom yang disediakan dengan keterangan : STS: Sangat Tidak Setuju; TS: Tidak Setuju; N: Netral; S: Setuju; SS :Sangat Setuju

TOTAL QUALITY MANAGEMENT

No.	Uraian Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Pelanggan dapat dengan mudah mengajukan keluhan					
2.	Masukan dari pelanggan digunakan untuk perbaikan.					
3.	Manajemen tingkat atas secara aktif mendukung dan mempromosikan implementasi standar kualitas pelayanan.					
4.	Manajemen mendesain pekerjaan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah.					
5.	Manajemen selalu memantau					

	kegiatan karyawan.					
6.	Manajemen memiliki rencana operasional yang menggambarkan sasaran kualitas.					
7.	Mengadakan pertemuan kelompok untuk membahas permasalahan.					
8.	Mengadakan pertemuan kelompok untuk membahas perusahaan.					
9.	Sulitnya membentuk kerjasama tim sehingga tujuan perusahaan tidak tercapai					
10.	Umpan balik dari pelanggan dijadikan perbaikan pelayanan					
11.	Karyawan diberikan kebebasan untuk menyampaikan pendapat					
12.	Manajer dan karyawan bersama-sama memajukan perusahaan.					
13.	Karyawan dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan					

SISTEM PENGUKURAN KINERJA

No.	Uraian Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Perusahaan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas jasa yang bertujuan memberikan kepuasan pelanggan.					
2.	Perusahaan membutuhkan integrasi dalam proses mendesain sebuah jasa yang ditawarkan dengan pelanggan					

	sesuai dengan kebutuhan dimasa yang akan datang.					
3.	Perusahaan melakukan upaya-upaya yang bertujuan mencegah gangguan atau penyebab kesalahan dalam pelayanan jasa yang ditawarkan.					
4.	Perusahaan melakukan upaya-upaya yang bertujuan meminimalisasikan kesalahan dalam pelayanan jasa.					
5.	Perusahaan melakukan upaya-upayayang bertujuan memberikan jaminan dalam sebuah jasa yang ditawarkan (garansi).					
6.	Perusahaan melakukan upaya-upaya yang bertujuan menurunkan keluhan dari pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan..					

SISTEM PENGHARGAAN

No.	Uraian Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Gaji yang saya terima sesuai dengan beban tugas saya.					
2.	Gaji yang saya terima sesuai dengan besarnya biaya hidup.					
3.	Insentif yang saya terima sesuai dengan kinerja dan prestasi saya.					
4.	Insentif yang saya terima sesuai dengan yang diberikan dan tepat pada waktu nya.					

5.	Bonus yang saya terima cukup memicu saya untuk bekerja dengan giat.					
6.	Saya merasa puas dengan bonus yang saya terima.					
7.	Asuransi yang saya terima sesuai dengan kebutuhan kesehatan saya.					
8.	Saya dapat menggunakan asuransi kesehatan dengan mudah.					
9.	Promosi/kenaikan jabatan sesuai dengan tingkat dan bidang pendidikan karyawan.					
10.	Promosi/kenaikan jabatan dilakukan dengan adil.					
11.	Tunjangan jabatan yang saya terima sesuai dengan tanggung jawab yang saya emban.					
12.	Tunjangan jabatan yang saya terima sesuai dengan tingkatan jabatan.					
13.	Fasilitas-fasilitas lain (seperti transportasi, asrama) yang saya terima cukup memuaskan.					

KINERJA MANAJERIAL

No.	Uraian Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya mempunyai kemampuan					

	untuk membuat perencanaan operasi perusahaan.					
2.	Saya selalu mengumpulkan dan menyampaikan informasi berupa catatan atau laporan tepat pada waktunya.					
3.	Saya bersedia bekerjasama dengan bagian atau divisi lain untuk saling tukar informasi.					
4.	Saya selalu melakukan penilaian serta mengukur hasil dari kinerja para bawahan maupun para karyawan					
5.	Saya selalu melakukan pengawasan terhadap kinerja karyawan.					
6.	Saya selalu menyeleksi dan mempromosikan karyawan saya untuk meningkatkan kinerja pada divisi saya					
7.	Saya selalu melakukan negosiasi setiap melakukan kegiatan dengan pihak luar.					
8.	Saya sering terlibat disetiap pertemuan bisnis perusahaan.					
9.	Kinerja keseluruhan dalam divisi saya sangat baik.					

Lampiran. 2 Statistik Deskriptif TQM, SPK,SP, KM

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TQM1	42	2	5	4.19	.773
TQM2	42	2	5	4.29	.708
TQM3	42	3	5	4.12	.705
TQM4	42	3	5	4.29	.596
TQM5	42	2	5	3.98	.680
TQM6	42	2	5	4.14	.683
TQM7	42	2	5	3.93	.745
TQM8	42	1	5	3.38	.987
TQM9	42	2	5	3.98	.680
TQM10	42	1	5	4.19	.804
TQM11	42	1	5	4.07	.973
TQM12	42	1	5	3.88	.861
TQM13	42	2	5	4.05	.825
Valid N (listwise)	42				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
SPK1	42	3	5	4.36	.533
SPK2	42	3	5	4.17	.581
SPK3	42	3	5	4.05	.582
SPK4	42	3	5	4.19	.552
SPK5	42	1	5	3.81	.773
SPK6	42	3	5	4.31	.563
Valid N (listwise)	42				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
SP1	42	1	5	3.26	1.037
SP2	42	1	5	2.71	.970
SP3	42	1	5	3.24	.932
SP4	42	1	5	3.60	1.106
SP5	42	1	5	3.50	1.065
SP6	42	1	5	3.07	.973
SP7	42	1	5	3.10	1.031
SP8	42	2	5	3.45	.889
SP9	42	1	5	3.31	.811
SP10	42	1	5	3.38	1.035
SP11	42	1	5	3.14	.872
SP12	42	1	5	3.31	.924
SP13	42	1	4	2.83	.961
Valid N (listwise)	42				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KM1	42	2	5	3.55	.593
KM2	42	3	5	4.10	.431
KM3	42	3	5	4.31	.517
KM4	42	2	5	3.69	.715
KM5	42	2	5	3.38	.731
KM6	42	2	5	3.29	.596
KM7	42	2	5	3.60	.587
KM8	42	2	4	2.83	.621
KM9	42	2	5	3.69	.643
Valid N (listwise)	42				

Lampiran 3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Pertanyaan	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	Keterangan
TQM 1	0,571**	0.000	Valid
TQM 2	0,654**	0.000	Valid
TQM 3	0,633**	0.000	Valid
TQM 4	0,747**	0.000	Valid
TQM 5	0,673**	0.000	Valid
TQM 6	0,507**	0.001	Valid
TQM 7	0,677**	0.000	Valid
TQM 8	0,412**	0.007	Valid
TQM 9	0.387**	0.013	Valid
TQM 10	0,735**	0.000	Valid
TQM 11	0,788**	0.000	Valid
TQM 12	0,737**	0.000	Valid
TQM 13	0,558**	0.000	Valid
SPK 1	0,694**	0.000	Valid
SPK 2	0,773**	0.000	Valid

SPK 3	0,693**	0.000	Valid
SPK 4	0,816**	0.000	Valid
SPK 5	0,508**	0.001	Valid
SPK 6	0,758**	0.000	Valid
SP 1	0,868**	0.000	Valid
SP 2	0,777**	0.000	Valid
SP 3	0,876**	0.000	Valid
SP 4	0,692**	0.000	Valid
SP 5	0,666**	0.000	Valid
SP 6	0,786**	0.000	Valid
SP 7	0,706**	0.000	Valid
SP 8	0,546**	0.000	Valid
SP 9	0,651**	0.000	Valid
SP 10	0,504**	0.000	Valid
SP 11	0,875**	0.000	Valid
SP 12	0,828**	0.000	Valid
SP 13	0,821**	0.000	Valid
KM 1	0,701**	0.000	Valid
KM 2	0,455**	0.000	Valid

KM 3	0,225	0,152	Tidak Valid
KM 4	0,706**	0.000	Valid
KM 5	0,719**	0.000	Valid
KM 6	0,716**	0.000	Valid
KM 7	0,554**	0.000	Valid
KM 8	0,481**	0.000	Valid
KM 9	0,321**	0,038	Valid

Variabel TQM

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.861	13

Variabel SPK

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.779	6

Variabel SP

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.929	13

Variabel KM

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.738	8

Lampiran 4. Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		42
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.47901486
Most Extreme Differences	Absolute	.073
	Positive	.073
	Negative	-.066
Kolmogorov-Smirnov Z		.475
Asymp. Sig. (2-tailed)		.978

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Lampiran 5. Uji Multikolonieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	14.769	4.127		3.579	.001		
	TQM	.003	.123	.006	.024	.981	.279	3.585
	SPK	.313	.294	.265	1.065	.294	.301	3.318
	SP	.129	.047	.406	2.760	.009	.859	1.164

a. Dependent Variable: KM

Lampiran 6. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.602	2.373		.254	.801
	TQM	-.003	.071	-.012	-.038	.970
	SPK	.085	.169	.147	.505	.617
	SP	-.014	.027	-.091	-.524	.603

a. Dependent Variable: RES2

Lampiran 7. Uji Goodness of fit

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	117.072	3	39.024	6.196	.002 ^a
	Residual	239.333	38	6.298		
	Total	356.405	41			

a. Predictors: (Constant), InteraksiTQMSP, InteraksiTQMSPK, TQM

b. Dependent Variable: KM

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.573 ^a	.328	.275	2.510

a. Predictors: (Constant), InteraksiTQMSP, InteraksiTQMSPK, TQM

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.790	3.681		5.104	.000
	TQM	.178	.070	.374	2.552	.015

a. Dependent Variable: KM

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	27.280	9.034		3.020	.005
	TQM	-.082	.173	-.173	-.476	.637
	SP	-.177	.252	-.558	-.704	.486
	InteraksiTQMSP	.006	.005	1.171	1.217	.231

a. Dependent Variable: KM