

LAMPIRAN

LAMPIRAN
KUESIONER PENGUKURAN KINERJA DAN
TOTAL QUALITY MANAGEMENT

PETUNJUK PENGISIAN

1. Mohon Bapak/Ibu membaca dengan teliti untuk setiap butir pertanyaan dan alternatif jawaban yang disediakan.
2. Mohon Bapak/Ibu menyatakan pendapat dengan memberikan tanda silang (X) pada salah satu alternatif jawaban.

Bagian I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Perusahaan :
2. Umur / Jenis Kelamin :
3. Jenis Usaha :
4. Nama Responden * :
5. Jabatan Responden :
6. Pendidikan terakhir :
() SMU () Akademi (D3)
() Sarjana (S1) () S2/S3
() Lain-lain
7. Pengalaman kerja :
() 1 s/d 2 tahun () 3 s/d 5 tahun
() 6 s/d 10 tahun () > 10 tahun

Note.

* Bila keberatan, boleh tidak diisi

Bagian II. DAFTAR ISI AN PERNYATAAN

Keterangan

| | | | | |
|---|---|-----|---|---------------------|
| 1 | = | STS | = | sangat tidak setuju |
| 2 | = | TS | = | tidak setuju |
| 3 | = | N | = | netral |
| 4 | = | S | = | setuju |
| 5 | = | SS | = | sangat setuju |

| | Unsur-Unsur Pernyataan | Skor | | | | |
|----|---|------|----|---|---|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Perusahaan telah melakukan perbaikan produksi secara terus menerus. | STS | TS | N | S | SS |
| 2 | Perusahaan telah merancang produk, sehingga produk tersebut menjadi lebih mudah untuk diproduksi. | STS | TS | N | S | SS |
| 3 | Perusahaan telah memberikan pelatihan kepada karyawan tentang prosedur dan tata cara produksi. | STS | TS | N | S | SS |
| 4 | Perusahaan telah mengusahakan untuk mendapatkan bahan baku yang baik dari pemasok. | STS | TS | N | S | SS |
| 5 | Perusahaan telah menerapkan inspeksi yang baik terhadap bahan baku yang datang dari pemasok. | STS | TS | N | S | SS |
| 6 | Manajer produksi telah secara aktif untuk melakukan inspeksi dan penilaian terhadap barang yang berada dalam proses produksi. | STS | TS | N | S | SS |
| 7 | Perusahaan telah secara berkala melakukan perawatan terhadap alat penggetesan mutu produk. | STS | TS | N | S | SS |
| 8 | Perusahaan telah mengevaluasi dan memeriksa keadaan bahan baku dan barang jadi yang terdapat dalam gudang penyimpanan | STS | TS | N | S | SS |
| 9 | Barang jadi yang telah diproduksi banyak mengalami kegagalan produksi sehingga tidak dapat diperbaiki. | STS | TS | N | S | SS |
| 10 | Perusahaan telah melakukan kebijakan produksi terhadap bahan baku sisa hasil produksi. | STS | TS | N | S | SS |
| 11 | Perusahaan melakukan kebijakan untuk mengerjakan ulang produk yang mengalami kegagalan produksi. | STS | TS | N | S | SS |

| | Unsur-Unsur Pernyataan | Skor | | | | |
|----|--|------|----|---|---|----|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | Perusahaan telah melakukan pengendalian terhadap kualitas barang yang diproduksi. | STS | TS | N | S | SS |
| 13 | Perusahaan memberikan jaminan atau garansi untuk barang yang telah sampai kepada konsumen. | STS | TS | N | S | SS |
| 14 | Perusahaan memberikan perbaikan dan penggantian barang yang cacat yang telah sampai kepada konsumen. | STS | TS | N | S | SS |
| 15 | Perusahaan memiliki fasilitas transportasi dalam memberikan pelayanan perbaikan produk atau penggantian produk. | STS | TS | N | S | SS |
| 16 | Perusahaan memberikan ganti rugi kepada konsumen, bila kesalahan yang terjadi di dalam produk itu berakibat kepada kerugian konsumen. | STS | TS | N | S | SS |
| 17 | Perusahaan senantiasa berusaha untuk memahami atribut produk yang dibutuhkan oleh pelanggan. | STS | TS | N | S | SS |
| 18 | Umpan balik yang berasal dari pelanggan digunakan sebagai dasar pengembangan ukuran kualitas. | STS | TS | N | S | SS |
| 19 | Respon dari pelanggan dalam berbagai bentuk seperti keluhan dan saran digunakan untuk meningkatkan penyempurnaan produk. | STS | TS | N | S | SS |
| 20 | Aktivitas yang dilakukan merupakan aktivitas yang dapat menambah nilai guna dari produk yang dihasilkan untuk kepuasan pelanggan | STS | TS | N | S | SS |
| 21 | Setiap karyawan terlibat aktif dalam mendukung upaya perusahaan memenuhi kepuasan pelanggan. | STS | TS | N | S | SS |
| 22 | Manajemen perusahaan senantiasa menyediakan sumber daya yang memadai yang menunjang berbagai pelatihan untuk meningkatkan kompetensi dan profesionalisme karyawan. | STS | TS | N | S | SS |
| 23 | Karyawan diberikan pengarahan teknis untuk membantu menyelesaikan masalah kualitas. | STS | TS | N | S | SS |
| 24 | Perbaikan proses yang ditunjang dengan perbaikan kualitas secara berkelanjutan mampu mendukung penciptaan produk yang berkualitas sesuai dengan keinginan pelanggan. | STS | TS | N | S | SS |
| 25 | Pengidentifikasian masalah senantiasa dilakukan dalam proses perbaikan kualitas. | STS | TS | N | S | SS |
| 26 | Penelusuran mengenai akar penyebab masalah senantiasa dilakukan. | STS | TS | N | S | SS |

HASIL KORELASI

Correlations

| | | | X1 | X2 |
|----------------|----|-------------------------|-------|-------|
| Spearman's rho | X1 | Correlation Coefficient | 1.000 | 0.230 |
| | | Sig. (2-tailed) | . | 0.205 |
| | | N | 32 | 32 |
| | X2 | Correlation Coefficient | 0.230 | 1.000 |
| | | Sig. (2-tailed) | 0.205 | . |
| | | N | 32 | 32 |

RIWAYAT HIDUP

- Nama : Chandra Krisma Winata.
- Alamat : Jl Sanggar Kencana V No. 9, Bandung.
- Tempat dan Tanggal Lahir : Bandung, 13 Juni 1984.
- Agama : Kristen Protestan.
- Pendidikan : 1988 – 1990 TTK 5 BPK Penabur.
1990 – 1996 SDK 5 BPK Penabur.
1996 – 1999 SMPK 5 BPK Penabur.
1999 – 2002 SMAK 3 BPK Penabur.
2002 – 2009 Universitas Kristen Maranatha.
- Pengalaman Kerja :
1. 2004 – sekarang: *associate trainer of* Paulus Winarto (National Bestselling Author of *Reach Your Maximum Potential and First Step to be An Entrepreneur*).
 2. 2008 – sekarang: Performa Maksima (Event Management Speaker Bureau and Audio Visual Production).

Buku yang ditulis: 2008 - "Melejit di Usia Muda" bersama Paulus Winarto dan Sandy Triyasa) penerbit: Elex Media Komputindo.