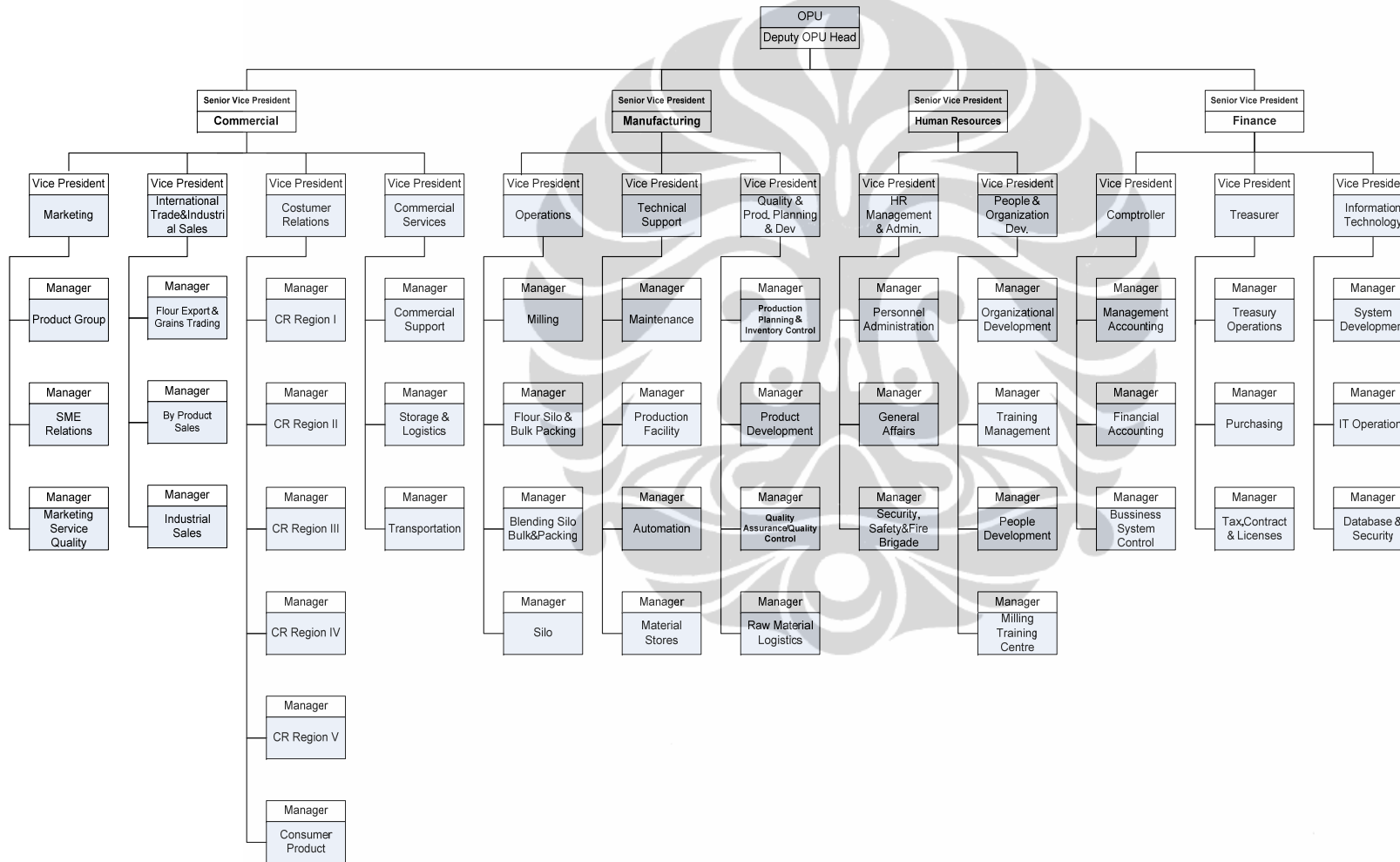


LAMPIRAN



Lampiran 1: Struktur Organisasi PT INDOFOOD SUKSES MAKMUR Tbk Bogasari Division



Lampiran 2: Kuesioner

Pengantar

Kuesioner ini merupakan bagian dari penelitian akademis di Program Pascasarjana Teknik Industri Universitas Indonesia. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kinerja perusahaan yang terdiri atas empat dimensi, yaitu *Organizational Design*, *Process Management*, *Quality Management*, dan *Recipient Satisfaction*. Responden penelitian adalah para pimpinan yang ada di perusahaan, sehingga mereka dapat menilai kinerja perusahaan pada keempat dimensi tersebut.

Terima kasih atas partisipasinya.

Helas Ferdy P. – Mahasiswa Pascasarjana Teknik Industri Universitas Indonesia

Ketentuan Mengisi

Responden hanya memberikan penilaian pada atribut-atribut pengukuran dari empat dimensi di atas dengan pilihan nilai skala kinerja kemampuan berikut ini:

Angka 1 memberikan makna kinerja Sangat Rendah

Angka 2 memberikan makna kinerja Rendah

Angka 3 memberikan makna kinerja Tinggi

Angka 4 memberikan makna kinerja Sangat Tinggi

Profil Responden

Mohon berikan informasi tentang profil Anda berikut ini. Beri tanda (X) pada jawaban yang terpilih.

- | | | | |
|------------------|---------------------|-----------------|---------------------------|
| 1. Jenis Kelamin | (1) Perempuan | (2) Laki-laki | |
| 2. Rentang Usia | (1) < 30 tahun | (2) 30-40 tahun | (3) > 40 tahun |
| 3. Lama Bekerja | (1) < 5 tahun | (3) 5-10 tahun | (3) > 10 tahun |
| 4. Level Jabatan | (1) Asisten Manajer | (2) Manajer | (3) <i>Vice President</i> |
| 5. Pendidikan | (1) ≤ SMA | (2) Diploma | (3) Sarjana |
| | (4) Magister | (5) Doktoral | |

Pernyataan Kuesioner

Mohon diisi sesuai dengan pengetahuan Anda pada setiap atribut kinerja perusahaan berikut ini pada PT INDOFOOD SUKSES MAKMUR Tbk Bogasari Division. Tidak ada jawaban yang salah, dan setiap jawaban yang diisi tidak mempengaruhi kredibilitas Anda di perusahaan, karena hasil penelitian ini akan menjadi masukan yang bermanfaat bagi perusahaan.

A. Dimensi *Organizational Design*

No	Key Performance Areas	Pilihan Nilai Kinerja			
		(1) Sangat Rendah	(2) Rendah	(3) Tinggi	(4) Sangat Tinggi
1	Kemampuan perusahaan dalam menyusun <i>Mission & Vision</i> yang menjadi pondasi dasar strategi bisnis perusahaan				
2	Kemampuan dalam memformulasikan <i>Value Proposition</i> dimana bisnis yang dijalankan memberikan rasio manfaat lebih besar dibandingkan biaya yang dikeluarkan konsumen				
3	Kemampuan dalam menyusun <i>Organizational Structure</i> guna mempertegas keterkaitan dan tanggungjawab setiap sub organisasi dan personelnya.				
4	Kemampuan dalam memformulasikan <i>Performance Orientation</i> yang mempertegas kinerja yang harus dicapai oleh setiap sub organisasi dan personelnya.				
5	Kemampuan dalam memformulasikan <i>Strategy Development</i> yang digunakan sebagai acuan strategi masa depan				
6	Kemampuan dalam memformulasikan <i>Risk Management</i> guna mengantisipasi resiko bisnis masa depan				
7	Kemampuan menjalankan <i>Core Business Process Management</i> dalam mengelola dan mengembangkan bisnis inti perusahaan				
8	Kemampuan dalam memformulasikan <i>Partnership Strategy</i> sebagai dasar dalam menjalin kerja sama bisnis kepada mitra-mitra bisnis potensial				
9	Kemampuan dalam melakukan <i>Financial Planning</i> guna mendukung strategi masa depan				
10	Kemampuan dalam <i>Financial Management</i> dalam memonitor kinerja keuangan perusahaan				
11	Kemampuan perusahaan dalam menjalankan <i>Assets Management</i> guna mengevaluasi daya guna aset perusahaan				
12	Kemampuan melakukan <i>Financial Controls</i> sehingga pemasukan dan pengeluaran dapat dikendalikan				
13	Kemampuan perusahaan dalam memformulasikan kebijakan <i>Human Resource Management</i> yang meliputi rekrutmen, pelatihan, remunerasi dan retensi				
14	Kemampuan perusahaan dalam menjalankan <i>Technology Management</i> guna mendukung pengembangan produk dan manufaktur.				
15	Kemampuan perusahaan dalam menjalankan <i>Information Technology Management</i> guna mendukung sistem informasi dan pengambilan keputusan.				
16	Kemampuan perusahaan dalam menjalankan <i>Knowledge Management</i> guna mengumpulkan dan mendistribusi kemampuan karyawan				

B. Dimensi *Process Management*

No	<i>Key Performance Areas</i>	Pilihan Nilai Kinerja			
		(1) Sangat Rendah	(2) Rendah	(3) Tinggi	(4) Sangat Tinggi
1	Kemampuan perusahaan dalam melakukan <i>Market Research</i> sehingga dapat berinovasi dan <i>improvement</i> sesuai dengan harapan konsumen				
2	Kemampuan perusahaan dalam melakukan <i>Demand Planning</i> untuk perencanaan fasilitas dan infrastruktur di masa depan				
3	Kemampuan perusahaan dalam melakukan <i>Product Design and Development</i> termasuk di dalamnya uji produk di pasar				
4	Kemampuan perusahaan dalam <i>Product Planning and Delivery</i> sehingga produk dapat diterima dengan baik oleh konsumen.				
5	Kemampuan perusahaan dalam melakukan <i>Process Design</i> sebagai upaya untuk menjamin ketepatan waktu proses				
6	Kemampuan perusahaan menjalankan <i>Process Reengineering</i> guna mendapatkan <i>radical improvement</i> .				
7	Kemampuan dalam menjalankan <i>Process Planning</i> sebagai upaya ketepatan jadwal dan sumber daya				
8	Kemampuan dalam menjalankan <i>Process Controls</i> sehingga produk yang dihasilkan dapat diterima oleh pasar				
9	Kemampuan perusahaan menerapkan <i>Demand Management</i> sehingga dapat memprediksi permintaan pasar dan pengiriman				
10	Kemampuan perusahaan dalam menjalankan <i>Procurement Management</i> sehingga dapat mengamankan pasokan produksi				
11	Kemampuan perusahaan dalam menerapkan <i>Inventory Management</i> sehingga dapat menjalankan pengendalian inventori				
12	Kemampuan perusahaan dalam menerapkan <i>Distribution Management</i> termasuk di dalamnya keputusan pemilihan jalur distribusi, pergudangan, manajemen transportasi, dan logistik				
13	Kemampuan perusahaan dalam menerapkan <i>Benchmarking</i> yaitu penetapan standar kinerja di atas pesaingnya				
14	Kemampuan perusahaan dalam memformulasikan <i>Performance Measurement</i> ke dalam indikator-indikator kinerja yang berfokus kepada <i>improvement</i> .				
15	Kemampuan perusahaan dalam <i>Throughput Cycle Management</i> yaitu pengelolaan waktu proses dalam menjamin ketepatan waktu				
16	Kemampuan perusahaan dalam menerapkan <i>Learning and Continous Improvement</i> yaitu pembelajaran dan peningkatan perubahan secara <i>incremental</i> dan <i>radical</i>				

C. Dimensi *Quality Management*

No	Key Performance Areas	Pilihan Nilai Kinerja			
		(1) Sangat Rendah	(2) Rendah	(3) Tinggi	(4) Sangat Tinggi
1	Kemampuan perusahaan dalam <i>People Development</i> untuk menghasilkan SDM yang <i>professional expertise, skills</i> , dan <i>experience</i>				
2	Kemampuan perusahaan dalam pemanfaatan <i>Technology</i> proses disain dan transformasi				
3	Kemampuan perusahaan dalam pemanfaatan <i>Information Technology</i> yang teruji keandalan dan daya gunanya				
4	Kemampuan perusahaan dalam memilih, mendapatkan, dan memelihara aset yang potensial				
5	Kemampuan perusahaan dalam menghasilkan <i>Product Performance</i> , yaitu kemudahan operasionalisasi penggunaan produk				
6	Kemampuan perusahaan dalam menghasilkan produk yang teruji reliabilitasnya (<i>Reliability</i>) sehingga tidak memberikan masalah bagi konsumen				
7	Kemampuan perusahaan dalam menghasilkan produk yang mudah dan murah bagi konsumen (<i>Serviceability</i>)				
8	Kemampuan perusahaan dalam menghasilkan produk yang berusia cukup panjang (<i>Durability</i>)				
9	Kemampuan perusahaan dalam menerapkan <i>Total Quality Management</i> guna melibatkan SDM dalam pengendalian mutu terpadu				
10	Kemampuan perusahaan dalam menerapkan <i>Total Productive Maintenance</i> guna kehilangan produk, <i>zerro defects</i> , dan <i>zero breakdown</i> dalam setiap proses produksi				
11	Kemampuan perusahaan dalam menerapkan <i>Quality Function Deployment</i> guna pemenuhan keinginan konsumen atas produk yang akan dijual				
12	Kemampuan perusahaan dalam menerapkan <i>Value Engineering</i> yaitu menghilangkan fungsi-fungsi yang dirasakan kurang penting dalam proses produksi				
13	Kemampuan perusahaan dalam menerapkan <i>Management of Logistics</i> yang meliputi transportasi, <i>transshipment</i> , dan penanganan pengiriman barang secara baik.				
14	Kemampuan perusahaan dalam menjalin komunikasi kepada pelanggan dalam pemesanan				
15	Kemampuan perusahaan dalam menghadapi permintaan yang tidak terencana dalam waktu terbatas				
16	Kemampuan perusahaan dalam memberikan solusi keluhan pelanggan hingga menjadi kepuasan pelanggan (<i>Complaint Redressal</i>)				

D. Dimensi *Recipient Satisfaction*

No	Key Performance Areas	Pilihan Nilai Kinerja			
		(1) Sangat Rendah	(2) Rendah	(3) Tinggi	(4) Sangat Tinggi
1	Kemampuan perusahaan dalam memenuhi pencapaian kinerja keuangan (<i>Financial Results</i>) seperti ROI, Profit, dll				
2	Kemampuan perusahaan dalam memenuhi pencapaian kinerja keuangan (<i>Non Financial Results</i>) seperti pangsa pasar, utilisasi pabrik, dll				
3	Kemampuan perusahaan dalam memenuhi pencapaian pertumbuhan kinerja (<i>Business Growth</i>) seperti pertumbuhan pendapatan, pangsa pasar dll.				
4	Kemampuan perusahaan dalam citra positif di masyarakat (<i>Public Image</i>)				
5	Kemampuan perusahaan dalam memberikan nilai atas harga yang dibayarkan oleh pelanggan dibandingkan pesaingnya (<i>Value or Price</i>)				
6	Kemampuan perusahaan dalam memenuhi ketepatan dan kecepatan waktu pengiriman (<i>Delivery</i>)				
7	Kemampuan perusahaan dalam memenuhi peningkatan kepuasan pelanggan dan diiringi oleh penurunan keluhan konsumen (<i>Logical Response</i>)				
8	Kemampuan perusahaan dalam melibatkan semua komponen organisasi guna mendukung pelayanan pelanggan (<i>Service Support</i>)				
9	Kemampuan perusahaan dalam memberikan penghargaan kepada karyawan melalui sistem kompensasi (<i>Recognition</i>)				
10	Kemampuan perusahaan dalam menciptakan iklim kerja yang kondusif bagi karyawan (<i>Work Environment</i>)				
11	Kemampuan perusahaan dalam peningkatan pengetahuan karyawan yang didapat melalui lingkungan bekerja (<i>Learning and Development</i>)				
12	Kemampuan perusahaan dalam pemberdayaan karyawan melalui pemberian kewenangan atas pendelegasian pengambilan keputusan dalam bekerja (<i>Empowerment</i>)				
13	Kebijakan perusahaan dalam memastikan bahwa produk dan jasa yang dihasilkan dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat, dan menjalankan nilai-nilai etika dalam berbisnis (<i>Social Responsibility</i>)				
14	Kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian terhadap perlindungan polusi dan menghindari limbah produksi (<i>Environmental Protection</i>)				
15	Kemampuan perusahaan dalam ketaatan mengikuti aturan hukum yang berlaku <i>Regulatory Compliances</i>				
16	Kemampuan perusahaan dalam berinisiatif membantu lingkungan perusahaan (<i>Support to Community</i>)				

Lampiran 3: Rekapitulasi Hasil Penelitian

1. Profil Responden

No	Jenis Kelamin	Usia	Lama Bekerja	Jabatan	Pendidikan
1	2	3	3	4	3
2	2	1	2	1	3
3	2	3	2	2	3
4	2	3	3	3	3
5	2	3	3	2	3
6	2	3	3	3	3
7	2	3	3	3	4
8	2	3	3	2	3
9	2	3	3	3	3
10	1	2	3	2	4
11	2	3	3	4	4
12	2	2	3	2	3
13	2	3	3	2	2
14	2	2	2	1	3
15	1	2	2	2	4
16	2	3	3	2	3
17	1	2	2	1	3
18	2	3	2	1	1
19	1	2	3	3	4
20	2	2	3	3	4
21	2	2	2	3	3
22	2	2	3	2	4
23	2	3	3	3	3
24	2	2	2	1	3
25	1	2	3	1	2
26	2	3	3	2	3
27	2	3	3	3	4
28	1	2	3	3	4
29	2	2	3	2	3
30	2	2	3	4	4

Profil Responden (Lanjutan)

No	Jenis Kelamin	Usia	Lama Bekerja	Jabatan	Pendidikan
31	2	2	3	2	3
32	2	2	2	2	3
33	2	2	2	2	3
34	2	3	3	2	1
35	2	2	2	2	3
36	2	3	3	2	2
37	2	3	3	2	2
38	2	2	2	1	3
39	2	2	3	2	3
40	2	2	2	2	4
41	2	2	1	3	4
42	2	3	3	2	3
43	2	2	2	2	4
44	2	2	3	2	3
45	2	2	3	3	3
46	2	3	3	3	1
47	2	2	3	2	3
48	2	2	3	2	2
49	2	2	3	3	3
50	2	3	3	3	3
51	2	2	3	3	3
52	2	2	3	3	3
53	1	2	3	3	3
54	1	3	3	3	3
55	2	2	3	1	3
56	1	3	3	1	2

2. Dimensi *Organizational Design*

No	OD1	OD2	OD3	OD4	OD5	OD6	OD7	OD8	OD9	OD10	OD11	OD12	OD13	OD14	OD15	OD16
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2
3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3
4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
5	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
6	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
7	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
8	4	3	3	2	1	3	4	3	3	3	2	4	2	3	4	2
9	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	2	3	3	2	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
15	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2
16	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
21	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2
22	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3
23	3	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2
24	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2
25	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	2
26	4	2	1	2	2	3	3	3	4	4	2	3	1	4	4	2
27	3	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2
28	2	2	1	2	2	3	3	3	3	4	3	4	1	1	2	1
29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
30	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Dimensi *Organizational Design* (Lanjutan)

No	OD1	OD2	OD3	OD4	OD5	OD6	OD7	OD8	OD9	OD10	OD11	OD12	OD13	OD14	OD15	OD16
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
34	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
35	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3
36	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3
37	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
40	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	1	2	2	2
41	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
42	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
43	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3
47	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2
48	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3
49	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
50	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2
51	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
55	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2

1. Dimensi *Process Management*

No	PM1	PM2	PM3	PM4	PM5	PM6	PM7	PM8	PM9	PM10	PM11	PM12	PM13	PM14	PM15	PM16
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3		2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2
3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
4	2	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2
5	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
7	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
8	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
15	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
16	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3
20	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
22	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3
23	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
27	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2
28	1	2	1	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2
29	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
30	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3

Dimensi *Process Management* (Lanjutan)

No	PM1	PM2	PM3	PM4	PM5	PM6	PM7	PM8	PM9	PM10	PM11	PM12	PM13	PM14	PM15	PM16
31	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3
36	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
39	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	4	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	2
41	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2
48	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
49	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
50	1	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3
51	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
56	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2

2. Dimensi *Quality Management*

No	QM1	QM2	QM3	QM4	QM5	QM6	QM7	QM8	QM9	QM10	QM11	QM12	QM13	QM14	QM15	QM16
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2
4	3	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	3	3	2	2
5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
6	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
21	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2
22	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4
23	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
24	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
25	1	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	1	3	3	1	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4
27	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
28	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3
30	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3

Dimensi *Quality Management* (Lanjutan)

No	QM1	QM 2	QM3	QM4	QM5	QM6	QM7	QM8	QM9	QM10	QM11	QM12	QM13	QM14	QM15	QM16
31	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
34	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
35	2	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3
36	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
43	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
47	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3
48	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3
49	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
50	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	2	3
54	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2
56	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3

3. Dimensi *Recipient Satisfaction*

No	RS1	RS2	RS3	RS4	RS5	RS6	RS7	RS8	RS9	RS10	RS11	RS12	RS13	RS14	RS15	RS16
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4
4	3	2	3	3	2	3	2	1	2	1	3	2	3	3	3	3
5	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
6	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
21	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
22	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4
23	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	2	2	3	3	2	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	1	3	3	3	3
26	3	3	3	2	3	3	4	3	1	1	2	1	3	3	3	2
27	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
28	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2
30	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4

Dimensi Recipient Satisfaction (Lanjutan)

No	RS1	RS2	RS3	RS4	RS5	RS6	RS7	RS8	RS9	RS10	RS11	RS12	RS13	RS14	RS15	RS16
31	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	2	3	4	3	3	2	3	2	2	2	3	4	3	4	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
45	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4
47	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3
48	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
49	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
50	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
51	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4
56	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3