

Lampiran 1. Kuesioner Pakar

No	Uraian	Setuju	Tidak Setuju	Tanggapan
I	ISO 17025:2005			
	1 ORGANISASI			
	Jika laboratorium berada dibawah organisasi yang menyelenggarakan kegiatan selain dari pengujian, maka tanggung jawab (<i>job description</i>) personil organisasi tersebut yang berkaitan dengan pengujian (untuk menghindari conflict of interest/kolusi)			
	Kebijakan dan prosedur untuk memastikan keamanan dari kerahasiaan data perusahaan pelanggan dan hak milik, termasuk perlindungan terhadap penyimpanan data secara elektronik dan penyerahan hasilnya.			
	Kebijakan dan prosedur untuk menghindari keterlibatan dalam kegiatan yang dapat menghilangkan kepercayaan dalam hasil pertimbangan dan integritasnya dalam kegiatan pengujian dan kalibrasi.			
	Independensi laboratorium dalam menghasilkan data pengujian			
	2 SISTEM MANAJEMEN MUTU			
	Kebijakan mutu mencakup hal-hal sbb :			
	- komitmen manajemen dalam melayani customer			
	- pernyataan manajemen ttg standar pelayanan			
- tujuan system manajemen yang terkait mutu				
- persyaratan bhw semua pekerja wajib mengetahui dokumen mutu dan telah menerapkannya				

Lampiran 1. Kuesioner Pakar (Lanjutan)

No	Uraian	Setuju	Tidak setuju	Tanggapan
	Sosialisasi berkelanjutan tentang pentingnya pemenuhan persyaratan customer dengan persyaratan UU dan peraturan lainnya			
3	PENGENDALIAN DOKUMEN			
	Semua dokumen sudah tersosialisasi di setiap tempat yang dibutuhkan			
	Jika terdapat perubahan dokumen:			
	- dilakukan kaji ulang dan disahkan			
	- dokumen kadaluarsa sudah ditarik			
	- dokumen kadaluarsa disimpan sesuai peraturan penyimpanan			
4	KAJI ULANG PERMINTAAN, TENDER DAN KONTRAK			
	Rekaman kaji ulang			
	Penyimpangan dari kontrak harus diinformasikan kepada customer			
	Rekaman diskusi mengenai persyaratan customer atau hasil pekerjaan			
5	SUBKONTRAK PENGUJIAN DAN KALIBRASI			
	Memiliki daftar subkontraktor yang berkompeten			

Lampiran 1. Kuesioner Pakar (Lanjutan)

No	Uraian	Setuju	Tidak setuju	Tanggapan
	Melakukan pemberitahuan tertulis kepada customer tentang pengalihan sebagian pekerjaan kepada subkontraktor			
	Persetujuan tertulis dari customer			
6	PEMBELIAN JASA DAN PERBEKALAN			
	Spesifikasi standar barang ² yang dibeli untuk pengujian			
	Verifikasi bahwa barang yang digunakan sesuai standar			
	Memiliki dokumen pembelian			
7	PELAYANAN KEPADA PELANGGAN			
	Proses Pengujian			
	Komunikasi dengan pelanggan mulai dari penerimaan sampel sampai penyerahan laporan hasil pengujian			
	Biaya pengujian sesuai ketentuan yang berlaku			
	Proses Pendaftaran/Administrasi			
	Penerapan <i>good professional practise</i>			
8	PENGADUAN			
	Rekaman pengaduan Customer			

Lampiran 1. Kuesioner Pakar (Lanjutan)

No	Uraian	Setuju	Tidak setuju	Tanggapan
	Masalah pengaduan diselesaikan dengan cepat			
9	PENGENDALIAN PEKERJAAN PENGUJIAN YANG TIDAK SESUAI			
	Melakukan evaluasi pekerjaan pengujian yang tidak sesuai			
10	PENINGKATAN			
	laboratorium berusaha melakukan peningkatan berkelanjutan			
11	TINDAKAN PERBAIKAN			
	Tindakan perbaikan dimulai dengan menentukan akar penyebab.			
12	TINDAKAN PENCEGAHAN			
	Tindakan pencegahan harus direncanakan, dilaksanakan dan dipantau			
	Tindakan pencegahan bermanfaat untuk peningkatan			
13	PENGENDALIAN REKAMAN			
	Menetapkan waktu penyimpanan rekaman pengamatan dan dokumen			

Lampiran 1. Kuesioner Pakar (Lanjutan)

No	Uraian	Setuju	Tidak setuju	Tanggapan
14	AUDIT INTERNAL			
	Audit harus dilakukan oleh personel terlatih dan memenuhi syarat			
	Audit internal dilakukan secara periodik			
15	KAJI ULANG MANAJEMEN			
	Kaji ulang manajemen dilakukan secara periodik			
16	PERSONIL			
	Kompetensi personil dalam melakukan pengujian			
17	KONDISI AKOMODASI DAN LINGKUNGAN			
	Gedung Laboratorium Pengujian			
	Sarana transportasi laboratorium Pengujian untuk pengambilan sample di lapangan			
	Ruang tunggu customer			
	Tempat parkir			
18	METODE PENGUJIAN DAN VALIDASI METODE			

Lampiran 1. Kuesioner Pakar (Lanjutan)

No	Uraian	Setuju	Tidak setuju	Tanggapan
	Laboratorium melakukan validasi terhadap metode yang tidak baku			
19	PERALATAN			
	Peralatan berfungsi dengan baik sesuai dengan standar			
	Kelengkapan peralatan yang dimiliki lab. Pengujian			
20	KETERTELUKURAN PENGUKURAN			
	Setiap pengukuran yang dilakukan mempunyai kemamputelusuran ke standar nasional terkait			
21	PENGAMBILAN BAHAN UJI			
	Personil yang melakukan pengambilan bahan uji tidak menangani pengujian di laboratorium			
	Pengambilan bahan uji dilakukan sesuai prosedurnya			
22	PENANGANAN BAHAN UJI DAN DIKALIBRASI			
	Penanganan bahan uji dilakukan sesuai prosedur			

Lampiran 1. Kuesioner Pakar (Lanjutan)

No	Uraian	Setuju	Tidak setuju	Tanggapan
23	JAMINAN MUTU HASIL PENGUJIAN			
	Pengujian yang dilakukan memberikan suatu keyakinan bahwa data yang dihasilkan memenuhi persyaratan mutu			
24	PELAPORAN HASIL UJI			
	Pelaporan hasil uji mencakup semua informasi yang dipersyaratkan oleh metode uji yang digunakan			
	Laporan hasil pengujian dilaporkan secara akurat, dan objektif			
	Ketepatan waktu penyerahan hasil uji			



BAGIAN I – DATA UMUM RESPONDEN

- 1. Nama Perusahaan :
- 2. Nama Responden :
- Jabatan Responden :
- 3. Sudah berapa lama anda bekerja di perusahaan ini :
- 4. Sudah berapa lama anda menjadi pelanggan di Laboratorium Pengujian Konstruksi UPPP DPU Prov. DKI Jakarta:.....

BAGIAN II – PERTANYAAN KUESIONER

Di bawah ini terdapat beberapa pertanyaan. Baca baik-baik pertanyaan di bawah ini dan isi kotak yang telah disediakan dengan tanda ✓ pada jawaban pilihan anda dengan tepat.

NO	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Independensi laboratorium dalam menghasilkan data pengujian (ket: 1 = sangat tidak baik; 5 = sangat baik)					
2	Perlindungan atas kerahasiaan informasi dan hak kepemilikan pelanggan terhadap data hasil pengujian (ket: 1= sangat tidak terjamin; 5 = sangat terjamin)					



NO	Pertanyaan	1	2	3	4	5
3	Proses pendaftaran /administrasi pengujian (ket: 1= sangat sulit; 5 = sangat mudah)					
4	Proses pengujian (ket: 1= sangat tidak transparan; 5 = sangat transparan)					
5	Komunikasi dengan pelanggan mulai dari penerimaan sampel sampai penyerahan laporan hasil pengujian (ket: 1= sangat tidak baik; 5 = sangat baik)					
6	Penerapan <i>good professional practise</i> (praktek profesional yang baik) dalam melayani pelanggan (ket: 1= sangat tidak baik; 5= sangat baik)					
7	Biaya pengujian laboratorium (ket: 1 =sangat mahal; 5 = sangat murah)					
8	Penerimaan pengaduan pelanggan oleh personil laboratorium (ket: 1 = sangat tidak baik; 5= sangat baik)					
9	Tindakan perbaikan dalam penyelesaian pengaduan (ket: 1 = sangat lambat; 5 = sangat cepat)					
10	Kompetensi personil dalam melakukan Pengujian (ket: 1 = sangat tidak baik; 5 = sangat baik)					
11	Kondisi Gedung Laboratorium Pengujian (ket: 1= sangat tidak baik; 5 = sangat baik)					
12	Ruang tunggu customer (ket: 1 = sangat tidak nyaman; 5 = sangat nyaman)					



NO	Pertanyaan	1	2	3	4	5
13	Sarana transportasi laboratorium pengujian untuk pengambilan sampel di lapangan (ket: 1= sangat tidak baik; 5= sangat baik)					
14	Fasilitas tempat parkir (ket: 1= sangat tidak memadai; 5= sangat memadai)					
15	Peralatan yang dimiliki laboratorium pengujian (ket: 1 = sangat tidak lengkap; 5= sangat lengkap)					
16	Hasil pengujian memenuhi persyaratan mutu (ket: 1= sangat tidak sesuai; 5= sangat sesuai)					
17	Laporan hasil pengujian laboratorium (ket: 1= sangat tidak akurat dan objektif; 5 = sangat akurat dan objektif)					
18	Waktu penyerahan laporan hasil pengujian kepada pelanggan sesuai perjanjian (ket: 1= sangat tidak tepat waktu; 5 = sangat tepat waktu)					

Terimakasih atas perhatian serta kerja sama Bapak/Ibu dalam penelitian tugas akhir ini. Segala pendapat yang anda berikan hanya akan kami gunakan untuk kepentingan akademis dan akan kami jaga kerahasiannya. Kerja sama ini sangat berarti sekali bagi kami.



BAGIAN I – DATA UMUM NARASUMBER

- 1. Nama Perusahaan :
- 2. Nama Responden :
- Jabatan Responden :
- Divisi/Bagian :
- 3. Sudah berapa lama anda bekerja di perusahaan ini :

BAGIAN II – PERTANYAAN KUESIONER

Di bawah ini terdapat beberapa pertanyaan. Baca baik-baik pertanyaan di bawah ini dan isi kotak yang telah disediakan dengan tanda \surd pada jawaban pilihan anda dengan tepat.

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Pelanggan mempercayai hasil lab/metode pelaksanaannya? (ket: 1=sangat tidak percaya; 5= sangat percaya)					
2	Keluhan pelanggan mengenai biaya pengujian yang tinggi? (ket: 1=sangat sering; 5= tidak pernah)					
3	Keluhan pelanggan tentang keakuratan hasil uji? (ket: 1=sangat sering; 5= tidak pernah)					



No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
4	Keluhan pelanggan mengenai waktu tunggu pengambilan hasil uji? (ket: 1=sangat sering; 5= tidak pernah)					
5	Keterlambatan memberikan hasil uji kepada pelanggan (tidak sesuai perjanjian)? (ket: 1=sangat sering; 5= tidak pernah)					
6	Laboratorium anda secara teknis dan pelayanan tertinggal dengan lab lainnya? (ket: 1=sangat sering; 5= tidak pernah)					
7	Masalah dalam mendapatkan bahan-bahan, peralatan pengujian yang dibutuhkan? (ket: 1=sangat sering; 5= tidak pernah)					
8	Laboratorium menghabiskan biaya melebihi anggaran? (ket: 1=sangat sering; 5= tidak pernah)					
9	Kurangnya personil yang berkompeten/telah mengikuti pelatihan dalam pekerjaan laboratorium? (ket: 1=tidak berpengaruh; 5= sangat berpengaruh)					
10	Masalah yang disebabkan team work lab anda tidak solid? (ket: 1=sangat sering; 5= tidak pernah)					
11	Apakah pernah terjadi <i>conflict of interest</i> antara lab anda, pelanggan dan pihak ketiga mengenai hasil tes tersebut? (ket: 1=sangat sering; 5= tidak pernah)					



Daftar Pertanyaan

Lampiran 3. Kuesioner Narasumber (Lanjutan)

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
12	Komunikasi yang baik antara personil laboratorium dan dengan pelanggan? (ket: 1=sangat tidak penting; 5= sangat penting)					
13	Reputasi laboratorium dalam kesuksesan laboratorium? (ket: 1=sangat tidak penting; 5= sangat penting)					

Terimakasih atas perhatian serta kerja sama Bapak/Ibu dalam penelitian tugas akhir ini. Segala pendapat yang anda berikan hanya akan kami gunakan untuk kepentingan akademis dan akan kami jaga kerahasiannya.

Kerja sama ini sangat berarti sekali bagi kami.



BAGIAN I – DATA UMUM RESPONDEN

1. Nama Perusahaan :

.....

2. Nama Responden :

.....

Jabatan Responden :

.....

Divisi/Bagian :

.....

3. Sudah berapa lama anda bekerja di perusahaan ini :

.....

BAGIAN II – PERTANYAAN WAWANCARA

1. Menurut anda, seberapa pentingkah perusahaan menerapkan ISO?

.....
.....

2. Menurut anda, terasa sulitkah dalam menerapkan persyaratan-persyaratan yang ada di ISO?

.....
.....

3. Adakah kendala-kendala dalam menerapkan ISO di laboratorium ini?

Jika ada, tolong berikan kami penjelasan.

.....
.....

4. Bagaimana anda mengkomunikasikan dokumen kepada, dimengerti oleh, tersedia, dan dilaksanakan personil yang berwenang?

.....
.....



5. Apa yang dimaksud dengan system manajemen mutu?

.....
.....

6. Bagaimana cara anda mengetahui harapan dan kebutuhan pelanggan terhadap mutu produk perusahaan anda?

.....
.....

7. Bagaimana cara untuk memenuhi kebutuhan pelanggan berkaitan dengan jabatan anda?

.....
.....

8. Menurut anda, apakah sasaran mutu perusahaan anda sudah tercapai?

.....
.....

9. Apakah semua personil pada semua tingkat dilibatkan dalam memenuhi persyaratan pelanggan ?

.....
.....

10. Apakah komunikasi antar pihak internal dituliskan?

.....
.....

11. Apakah proses produksi atau jasa diselenggarakan sesuai dengan instruksi tertulisnya ?

.....
.....

12. Apakah setiap kesalahan dan permasalahan di dokumentasikan?

.....
.....

13. Bagaimana tindakan pencegahan direncanakan?

.....
.....



Bagaimana menentukan tindakan perbaikan yang akan dilaksanakan?

.....
.....

14. Adakah peningkatan yang berkesinambungan yang anda rasakan dari keseluruhan kinerja setelah menerapkan ISO 17025: 2005? Jelaskan?

.....
.....

15. Apa yang dimaksud dengan kebijakan atau prosedur di dalam dokumen anda?

.....
.....

16. Apa yang dimaksud rekaman? Sebutkan?

.....
.....

17. Bagaimana anda berkomunikasi dengan customer tentang sub kontrak kerja?

.....
.....

18. Berdasarkan criteria apa pemilihan sub kontraktor maupun pemasok dilakukan?

.....
.....

19. Siapa yang berhak memutuskan?

.....
.....

20. Tindakan yang diambil lab, terkait dengan tanggapan dari customer?

.....
.....

21. Bagaimana anda merekam keluhan?

.....
.....

22. Siapa yang bertanggung jawab untuk melakukan investigasi?

.....
.....



23. Siapa yang menyetujui tindakan korektif?

.....
.....

24. Siapa yang bertanggung jawab untuk memverifikasi tindakan korektif?

.....
.....

25. Bagaimana lab menangani kesalahan dalam pencatatan ?

.....
.....

26. Bagaimanakah anda mengkomunikasikan suatu permasalahan ke bagian yang lain, dalam arti apakah ada prosedur tertulisnya?

.....
.....

27. Bagaimanakah anda memposisikan pelanggan?

.....
.....

28. Bagaimanakah anda memposisikan pemasok?

.....
.....

29. Bagaimana anda membangun komunikasi yang jelas antara laboratorium dan pelanggan?

.....
.....

30. Bagaimana anda membangun komunikasi yang jelas antara laboratorium dan pemasok?

.....
.....

31. Bagaimanakah cara mengendalikan dokumen di laboratorium anda?

.....
.....



32. Bagaimana cara anda mengendalikan produk yang tidak sesuai dengan persyaratan pelanggan?

.....
.....

33. Apakah menurut anda sistem yang ada sudah cukup sempurna ?

.....
.....

34. Jika ada komentar-komentar lain mengenai ISO yang tidak tercantum dalam pertanyaan ini, silahkan menambahkan dalam isian berikut.

.....
.....

Terimakasih atas perhatian serta kerja sama Bapak/Ibu dalam penelitian tugas akhir ini. Segala pendapat yang anda berikan hanya akan kami gunakan untuk kepentingan akademis dan akan kami jaga kerahasiannya.

Kerja sama ini sangat berarti sekali bagi kami.

Lampiran 5. Tabulasi Data Responden

No	Nama Responden	Pertanyaan																		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	Umar Ali	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	5	4
2	Ricardo	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	Moch Badharwi	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4
4	Maman	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	2	2	2	4	4	4	4	5	4
5	Parlin Siahaan	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	2	2	2	4	4	4	4	5	4
6	Samiden Situngkir	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	2	2	2	4	4	4	4	5	4
7	Monang Napitupulu	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	2	2	2	4	4	4	4	5	4
8	Maro Johan Sihombing	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	2	2	3	4	4	4	4	5	4
9	Joshua Pangaribuan	5	4	2	5	5	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	5	4
10	Bilmanu	5	4	2	5	5	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4
11	Lyson M.Nainggolan	5	4	2	5	5	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	5	4
12	Lahuddin Daumunthe	5	4	2	5	5	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	5	4
13	Dikun P.E	5	4	2	5	5	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4
14	Sukoyo	5	4	2	5	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	5	4
15	Barman Lumban Raja	5	4	2	5	5	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	5	4
16	Habrani Sohiri	5	4	2	5	5	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	5	4
17	Bora Sihotang	5	4	2	5	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	5	5	5	4
18	Sophia Lorenta	4	4	2	5	4	5	4	4	4	5	3	2	3	4	4	5	5	4	4
19	Zani Supriawan	5	4	2	5	4	5	4	4	4	5	3	2	3	4	4	5	5	4	4
20	Walter	5	4	2	5	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	5	5	4

Lampiran 5. Tabulasi Data Responden (Lanjutan)

No	Nama Responden	Pertanyaan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
21	Ahmad Zaki		4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4
22	M.Yusuf		4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4
23	T.Suryanto		4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
24	Yose Rizal		4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
25	Nando		5	5	2	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
26	Robis Marpaung		5	5	2	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
27	Næk S.		5	4	2	5	4	4	5	4	4	4	2	2	4	4	5	5	4	5	4
28	Yudiana		4	4	2	5	4	4	5	4	4	4	3	2	3	4	5	5	4	5	4
29	Hendrik		4	5	2	5	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	5	4	5	4
30	Endang Sutrisna		5	5	2	5	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	5	4	5	4
31	H. Koko Djakaria		4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	5	4	5	4
32	Zam Zam Ray L		5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	5	4	5	4
33	Elyah Simanungkalit		5	4	2	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4
34	Teddy S		5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4
35	Putra Fajar		5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
36	Donald Sibarani		4	5	2	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
37	Badul Toraja		4	5	2	5	4	4	5	4	4	4	2	2	4	4	4	4	5	4	4
38	Abdul Kalim		4	4	2	5	4	4	5	4	4	4	3	2	3	4	5	4	5	4	4
39	Tiur		4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	5	5	5	5	4
40	Siti Chodijah		4	5	2	5	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	5	5	5	5	4
41	Ario Pramadhi		5	5	2	5	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	5	5	5	5	4
42	H. Jansen Siagian		5	4	2	5	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	5	5	4	5	4

Lampiran 6. Tabulasi Data Narasumber

Pertanyaan Nama Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
	Manajer Mutu	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
Manajer Teknis Penyelidikan Lapangan dan Pengujian Laboratorium	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
Manajer teknis Pengukuran Vertikal	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5
Manajer Administrasi	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5

Lampiran 7. Hasil Olah Data SPSS

A. ANALISIS VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.917	18

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X_01	68.0000	47.517	.563	.913
X_02	68.4000	47.214	.656	.912
X_03	69.5667	37.771	.683	.923
X_04	67.9000	48.231	.511	.914
X_05	68.2333	46.116	.745	.909
X_06	68.3667	46.171	.802	.909
X_07	68.2000	47.407	.545	.913
X_08	68.5000	48.259	.583	.914
X_09	68.5333	48.120	.674	.913
X_10	68.3333	46.575	.713	.910
X_11	69.6667	44.092	.607	.913
X_12	70.2000	42.993	.774	.907
X_13	69.4667	46.395	.469	.916
X_14	68.5667	48.806	.603	.914
X_15	68.4667	47.982	.590	.913
X_16	68.3333	46.575	.713	.910
X_17	68.3333	46.299	.757	.909
X_18	68.2667	43.926	.681	.910

Lampiran 7. Hasil Olah Data SPSS (Lanjutan)

B. ANALISIS REGRESI GABUNGAN

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.195	1	4.195	27.546	.000 ^a
	Residual	6.091	40	.152		
	Total	10.286	41			

a. Predictors: (Constant), Penerapan ISO (X)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.134	1.061		-1.068	.292
	Penerapan ISO (X)	.086	.016	.639		

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Model Summary

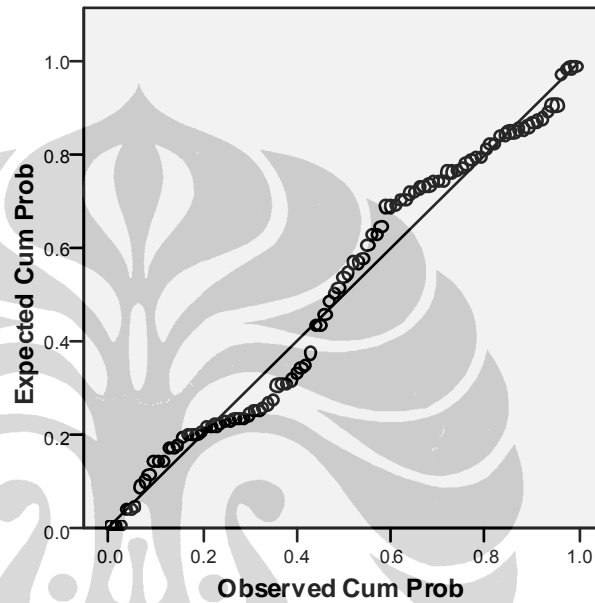
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.639 ^a	.408	.393	.39023

a. Predictors: (Constant), Penerapan ISO (X)

Lampiran 7. Hasil Olah Data SPSS (Lanjutan)

C. PENGUJIAN ASUMSI KLASIK

- UJI NORMALITAS



- UJI MULTIKOLINIERITAS

Coefficients^a

Model	Penerapan ISO (X)	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Penerapan ISO (X)	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

- UJI AUTOKORELASI

Model Summary^b

Model	Durbin-Watson
1	1.935

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Lampiran 7. Hasil Olah Data SPSS (Lanjutan)

D. PENGUJIAN REGRESI PER FAKTOR

1. FAKTOR ORGANISASI

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.323 ^a	.104	.082	.47999

a. Predictors: (Constant), Organisasi

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.070	1	1.070	4.644	.037 ^a
	Residual	9.216	40	.230		
	Total	10.286	41			

a. Predictors: (Constant), Organisasi

b. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.945	1.155		1.685	.100
	Organisasi	.277	.129	.323	2.155	.037

a. Dependent Variable: Kepuasan

2. FAKTOR PELAYANAN

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.328 ^a	.108	.085	.47904

a. Predictors: (Constant), Pelayanan

Lampiran 7. Hasil Olah Data SPSS (Lanjutan)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.106	1	1.106	4.822	.034 ^a
	Residual	9.179	40	.229		
	Total	10.286	41			

a. Predictors: (Constant), Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.700	.791		3.415	.001
	Pelayanan	.082	.038	.328	2.196	.034

a. Dependent Variable: Kepuasan

3. FAKTOR PERSONIL

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.469 ^a	.220	.200	.44787

a. Predictors: (Constant), Personil

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.262	1	2.262	11.278	.002 ^a
	Residual	8.023	40	.201		
	Total	10.286	41			

a. Predictors: (Constant), Personil

b. Dependent Variable: Kepuasan

Lampiran 7. Hasil Olah Data SPSS (Lanjutan)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.179	.673		3.235	.002
	Personil	.528	.157	.469	3.358	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan

4. FAKTOR AKOMODASI

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.329 ^a	.108	.086	.47881

a. Predictors: (Constant), Akomodasi

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.115	1	1.115	4.865	.033 ^a
	Residual	9.170	40	.229		
	Total	10.286	41			

a. Predictors: (Constant), Akomodasi

b. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.372	.485		6.957	.000
	Akomodasi	.082	.037	.329	2.206	.033

a. Dependent Variable: Kepuasan

Lampiran 7. Hasil Olah Data SPSS (Lanjutan)

5. FAKTOR PERALATAN

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.250 ^a	.063	.039	.49097

a. Predictors: (Constant), Peralatan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.643	1	.643	2.669	.110 ^a
	Residual	9.642	40	.241		
	Total	10.286	41			

a. Predictors: (Constant), Peralatan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.229	.738		4.373	.000
	Peralatan	.282	.172	.250	1.634	.110

a. Dependent Variable: Kepuasan

6. FAKTOR JAMINAN

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.319 ^a	.102	.080	.48052

a. Predictors: (Constant), Jaminan

Lampiran 7. Hasil Olah Data SPSS (Lanjutan)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.050	1	1.050	4.546	.039 ^a
	Residual	9.236	40	.231		
	Total	10.286	41			

a. Predictors: (Constant), Jaminan

b. Dependent Variable: Kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.014	.668		4.514	.000
	Jaminan	.319	.150	.319	2.132	.039

a. Dependent Variable: Kepuasan

7. FAKTOR HASIL

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.542 ^a	.294	.277	.42599

a. Predictors: (Constant), Hasil

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.027	1	3.027	16.681	.000 ^a
	Residual	7.259	40	.181		
	Total	10.286	41			

a. Predictors: (Constant), Hasil

b. Dependent Variable: Kepuasan

Lampiran 7. Hasil Olah Data SPSS (Lanjutan)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.065	.826	1.289	.205
	Hasil	.372	.091	.542	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

