

BAB V

PENUTUP

5.1. Interpretasi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan di atas diperoleh hasil bahwa variabel (X) fokus pelanggan, perbaikan berkelanjutan, berbasis strategi, dan keterlibatan karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel (Y) kinerja organisasi pada UMKM industri makanan di kabupaten badung. Hal ini dapat dilihat dalam rincian hasil analisis sebagai berikut : dari uji validitas yang telah dilakukan variabel fokus pelanggan, 6 item pertanyaan yang diajukan adalah valid. variabel perbaikan berkelanjutan, 5 item pertanyaan yang diajukan adalah valid, variabel berbasis strategi, 4 item pertanyaan yang diajukan adalah valid, variabel keterlibatan karyawan, 5 item pertanyaan yang diajukan adalah valid, variabel kinerja organisasi, 5 item pertanyaan yang diajukan adalah valid. Dari uji reliabilitas, variabel fokus pelanggan memiliki nilai cronbach alpha sebesar 0,900, variabel perbaikan berkelanjutan memiliki nilai cronbach alpha sebesar 0,905, variabel berbasis strategi memiliki nilai cronbach alpha sebesar 0,852, variabel keterlibatan karyawan memiliki nilai cronbach alpha sebesar 0,885, variabel kinerja organisasi memiliki nilai cronbach alpha sebesar 0,914. karena nilai cronbach alpha lebih besar dari nilai koefisien yaitu 0.60, maka kuesioner dinyatakan reliabel. Uji normalitas, nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200. Karena lebih besar dari 0,05 maka dinyatakan memenuhi asumsi normalitas. Uji multikolinearitas, fokus pelanggan dengan nilai tolerance 0,530, perbaikan berkelanjutan dengan nilai tolerance 0,510, berbasis strategi dengan nilai tolerance 0,661, keterlibatan karyawan dengan nilai tolerance 0,764 dari keempat variabel penelitian. diketahui bahwa nilai tolerance lebih besar dari 0,10. maka tidak terjadi gejala multikolinearitas. Uji heteroskedastisitas, fokus pelanggan dengan

nilai signifikan 0,213, perbaikan berkelanjutan dengan nilai signifikan 0,053, berbasis strategi dengan nilai signifikan 0,658, keterlibatan karyawan dengan nilai signifikan 0,058 dari ke 4 variabel dapat diketahui bahwa nilai signifikan lebih besar dari 0,05. dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heterokedastisitas. Uji linier berganda, fokus pelanggan terhadap kinerja organisasi diperoleh nilai signifikan 0,000. karena nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis diterima. perbaikan berkelanjutan terhadap kinerja organisasi diperoleh nilai signifikan (0,000). karena lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis diterima berbasis strategi terhadap kinerja organisasi diperoleh nilai signifikan (0,009). karena lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis diterima. keterlibatan karyawan terhadap kinerja organisasi diperoleh nilai signifikan (0,000). karena lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis diterima. Uji Signifikansi Variabel independen (uji t), hubungan fokus pelanggan terhadap kinerja organisasi diperoleh t-hitung sebesar 5,117, karena lebih besar dari t-tabel yaitu 0,1243 maka hipotesis diterima. Hubungan perbaikan berkelanjutan terhadap kinerja organisasi diperoleh t-hitung sebesar 7,027, karena lebih besar dari t-tabel yaitu 0,1243 maka hipotesis diterima. Hubungan berbasis strategi terhadap kinerja organisasi diperoleh t-hitung sebesar 2,637 karena lebih besar dari t-tabel yaitu 0,1243 maka hipotesis diterima. Hubungan keterlibatan karyawan terhadap kinerja organisasi diperoleh t-hitung sebesar 5,291, karena lebih besar dari t-tabel yaitu 0,1243 maka hipotesis diterima. Uji determinasi, nilai R-Square adalah 0,801. Berarti mempengaruhi sebesar 64,2% dan sisanya sebesar 35,8% di pengaruhi variabel di luar penelitian.

5.2.Kesimpulan

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan 250 responden yang berjudul “Pengaruh TQM (total quality management) Terhadap Kinerja Organisasi Pada UMKM Industri Makanan Kabupaten Badung ”, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Total quality management (TQM) berpengaruh positif yang signifikan terhadap terhadap kinerja organisasi pada UMKM industri makanan kabupaten badung
2. Fokus pelanggan berpengaruh positif yang signifikan terhadap terhadap kinerja organisasi pada UMKM industri makanan kabupaten badung
3. Perbaikan berkelanjutan berpengaruh positif yang signifikan terhadap terhadap kinerja organisasi pada UMKM industri makanan kabupaten badung
4. Berbasis strategi berpengaruh positif yang signifikan terhadap terhadap kinerja organisasi pada UMKM industri makanan kabupaten badung
5. Keterlibatan karyawan berpengaruh positif yang signifikan terhadap terhadap kinerja organisasi pada UMKM industri makanan kabupaten badung

5.3. Implikasi Manajerial

Bagi UMKM atau yang bergerak dalam bidang industri makanan, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi dalam menetapkan strategi dan kinerja organisasinya.

1. Bentuk penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa untuk meningkatkan kinerja organisasi, pihak manajemen atau pemilik usaha dapat melakukan peningkatan pada total quality management (TQM) melalui fokus pelanggan, perbaikan berkelanjutan, berbasis strategi, keterlibatan karyawan.
2. Dalam proses total quality management (TQM) semua pihak dapat terlibat dalam proses peningkatan kualitas baik itu secara internal (pemilik, manajer dan karyawan) maupun secara eksternal (pelanggan)
3. Beberapa bagian dari total quality management (TQM) seperti fokus pelanggan, perbaikan berkelanjutan, berbasis strategi, keterlibatan karyawan dapat membantu perusahaan atau

UMKM dalam mengetahui seberapa jauh peningkatan kinerja dan seberapa jauh perusahaan memenuhi kebutuhan pelanggan itu sendiri, dengan begitu perusahaan akan banyak mendapatkan keuntungan seperti dapat menjalin hubungan baik dengan konsumen, mendorong loyalitas konsumen, dll.

4. Berdasarkan hal tersebut maka penting bagi pemilik atau manajer untuk memperhatikan dan menerima masukan dari konsumen atau pun karyawan. Karena dengan melibatkan karyawan dan konsumen akan sangat membantu perusahaan atau UMKM untuk memperbaiki pelayanan atau pun kualitas dari produk yang diberikan oleh perusahaan.
5. Selain itu manajer atau pemilik harus memikirkan strategi dalam memberikan penghargaan bagi karyawan yang melakukan peningkatan atau perbaikan kualitas dan kepada konsumen yang royal terhadap perusahaan, agar mereka merasa dihargai.

5.4. Keterbatasan Penelitian

Dalam proses melakukan penelitian, ada beberapa keterbatasan yang dialami oleh penulis.

Keterbatasan pada penelitian ini adalah

1. Kuesioner disebarkan ketika pandemi COVID-19, sehingga beberapa responden tidak mau bertatap muka. Maka dari itu beberapa kuesioner dikirimkan secara Online melalui whatsapp dan sesinya dilakukan secara tatap muka dengan responden.
2. Dalam penelitian ini peneliti hanya memperoleh responden dari dua desa serta industri makanan sebagai sampel penelitian. Beberapa industri makanan dari desa lain sangat sulit dihubungi dan dikarenakan masih adanya pandemi COVID-19.
3. Penelitian ini tidak memiliki kriteria responden secara lebih spesifik karena sampel yang digunakan hanya pemilik UMKM dibidang industri makanan. Akan lebih baik jika

penelitian berikutnya memberikan kriteria yang lebih menjurus pada responden agar penelitian tidak terlalu luas dan bias.

5.5. Saran Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memiliki saran sebagai berikut:

1. Bagi pelaku UMKM

Pemilik atau pelaku UMKM diharapkan untuk terus meningkatkan kinerja UMKM dengan menggunakan total quality management (TQM) melalui fokus pelanggan, perbaikan berkelanjutan, berbasis strategi, keterlibatan karyawan. Tujuannya agar UMKM dapat terus berkembang dan belajar dengan memanfaatkan masukan dari karyawan maupun konsumen itu sendiri. Dengan begitu kinerja organisasi UMKM akan terus meningkat dan loyalitas konsumen akan memberikan keuntungan besar bagi UMKM.

2. Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan faktor-faktor lain dari total quality management (TQM) yang dapat mempengaruhi kinerja organisasi. Hal ini karena masih banyak faktor-faktor lain yang dapat memberikan kontribusi terhadap kinerja organisasi dengan memberikan kriteria yang lebih spesifik sebagai batasan sampel yang akan diambil.

DAFTAR PUSTAKA

- Addae-Korankye, A. 2013. "International Journal of Asian Social Science TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM): A SOURCE OF COMPETITIVE ADVANTAGE . A COMPARATIVE STUDY OF MANUFACTURING AND SERVICE FIRMS IN GHANA." *International Journal of Asian Social Science* 3 (6): 1293–1305.
- Agus Widarjono, Ph.D. 2018. *Analisis Regresi Dengan SPSS*. 1st ed. yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Ardiana, I.D.K.R, I.A Brahmayanti, and Subaedi. 2010. "Kompetensi SDM UKM Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja UKM Di Surabaya." *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan* 12 (1): pp.42-55. <https://doi.org/10.9744/jmk.12.1.pp.42-55>.
- Brah, Shaukat A., Serene S.L. Tee, and B. Madhu Rao. 2002. "Relationship between TQM and Performance of Singapore Companies." *International Journal of Quality & Reliability Management* 19 (4): 356–79. <https://doi.org/10.1108/02656710210421553>.
- Dr. Rula Ali Al-Damen. 2017. "The Impact of Total Quality Management on Organizational Performance Case of Jordan Oil Petroleum Company." *International Journal of Business and Social Science* 8 (1). www.ijbssnet.com.
- Eferi, Adri. 2016. "Internal Dan Eksternal Dalam Penerapan Total Quality Management (TQM) Di Lembaga Pendidikan Islam." *Attarbiyah* I (1): 149–78. <https://doi.org/10.18326/attarbiyah.v1i1.149-178>.
- Indriani, D. T. 2016. "Praktik Penerapan Total Quality Management (Tqm) Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Kantor Cabang Utama Bank Jabar Banten Kota Bandung).," 53–88.
- Pambreni, Yuni, Ali Khatibi, S. M. Ferdous Azam, and Jacqueline Tham. 2019. "The Influence of

- Total Quality Management toward Organization Performance.” *Management Science Letters* 9 (9): 1397–1406. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.5.011>.
- Sila, Ismail. 2007. “Examining the Effects of Contextual Factors on TQM and Performance through the Lens of Organizational Theories: An Empirical Study.” *Journal of Operations Management* 25 (1): 83–109. <https://doi.org/10.1016/j.jom.2006.02.003>.
- Soetjitro, Pandu. 2016. “INSTRUMEN TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) SEBAGAI PILIHAN ALAT PENGENDALIAN” 6 (2): 1–23.
- Sugiyono Tarsito. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, Dan R&D*. bandung.
- Suryani, N. K., & FoEh, J. E. 2018. *Kinerja Organisasi*.
- Syauqi, M. 2018. “Meningkatkan Mutu Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Organisasi Atau Instansi Pendidikan (Internal Dan Eksternal).”
- Tengor, Gloria, Lotje Kawet, and Sjendry Loindong. 2016. “Pengaruh Merek, Desain Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Iphone Studi Kasus Pada Mahasiswa Stie Eben Haezar Manado.” *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi* 16 (4): 367–75. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jbie/article/view/13620/13206>.





LAMPIRAN 1 PERTANYAAN KUESIONER

Keterangan :

Mohon untuk membaca terlebih dahulu pernyataan yang di cetak tebal, kemudian beri tanda (✓) pada setiap pernyataan yang anda pilih.

STS (1) = Sangat Tidak Setuju

S (4) = Setuju

TS (2) = Tidak Setuju

SS (5) = Sangat Setuju

N (3) = Netral

Identitas Responden (Bagian ini di gunakan untuk memberi gambaran bagi peneliti tentang latar belakang responden)			
Nama UMKM			
Nama			
Jenis kelamin	Pria	Wanita	
Usia		< 20 tahun	
		21-30 tahun	
		31-40 tahun	
		> 40 tahun	
Usia UMKM		< 10 tahun	
		11-15 tahun	
		16-20 tahun	
		> 20 tahun	
Jumlah karyawan		Orang	

Fokus pelanggan		1	2	3	4	5
1	Secara terus menerus mengumpulkan informasi tentang komplain konsumen					
2	Komplain konsumen berkaitan dengan masalah kualitas menjadi prioritas utama					
3	Melakukan pengukuran kepuasan konsumen secara berkala					
4	Memberikan garansi untuk produk yang dijual pada konsumen					
5	Menjadikan konsumen sebagai fokus utama dalam jangka waktu yang panjang					
6	Memberikan penghargaan terhadap konsumen yang memiliki loyalitas tinggi					
Perbaikan berkelanjutan		1	2	3	4	5
1	Tiap anggota dalam organisasi menjadikan peningkatan terus menerus dari produk, proses, dan sistem merupakan tujuan utama yang harus dicapai					
2	Organisasi memberikan pengakuan dan penghargaan kepada karyawan yang melakukan peningkatan atau perbaikan kualitas					
3	Organisasi merencanakan pendidikan dan pelatihan bagi karyawan berkaitan dengan metode dan alat-alat peningkatan kualitas secara terus menerus					
4	Organisasi menetapkan sasaran dan tujuan dari program peningkatan kualitas terus menerus					
5	Melakukan inspeksi secara efektif mulai dari bahan baku dan Peralatan produksi berdasarkan pada rencana pemeliharaan yang telah ditetapkan					
Berbasis strategi		1	2	3	4	5
1	Perusahaan mendorong perencanaan untuk perbaikan semua produk dan prosesnya.					
2	Sering dilakukan pemeriksaan kualitas produk dan proses berlangsung					
3	Perusahaan menggunakan tujuh alat kualitas untuk merencanakan, mengontrol, dan meningkatkan proses.					

4	Kami mengumpulkan data terlebih dahulu dan kemudian kami membuat keputusan untuk perbaikan proses, setelah meninjaunya.					
Keterlibatan karyawan		1	2	3	4	5
1	Setiap karyawan secara aktif dilibatkan dalam aktivitas yang berkaitan dengan peningkatan kualitas					
2	Setiap karyawan mempunyai komitmen terhadap kesuksesan perusahaan					
3	setiap karyawan secara bebas menyumbangkan pengetahuan dan pengalaman dalam mengatasi persoalan yang dialami perusahaan					
4	Setiap karyawan secara aktif mencari kesempatan-kesempatan untuk meningkatkan kompetensi, pengetahuan, dan pengalaman					
5	Setiap karyawan secara terbuka mendiskusikan masalah-masalah dan isu-isu yang berkembang agar kompetensi dan pengetahuan karyawan meningkat					
Kinerja organisasi		1	2	3	4	5
1	Terjadi peningkatan persentase produksi (produksi yang dicapai/ produksi yang direncanakan).					
2	Karyawan memiliki semangat kerja yang tinggi dan sepenuhnya puas					
3	Kualitas produk kami sangat tinggi (dipastikan tidak ada cacat).					
4	Terjadi peningkatan penjualan (dibandingkan tahun-tahun sebelumnya).					
5	Terjadi peningkatan laba (dibandingkan tahun-tahun sebelumnya).					



LAMPIRAN 2 DATA RESPONDEN

No.	Nama Umkm	Nama Pemilik	Jenis Kelamin	Usia Pemilik	Usia Umkm	Jumlah Karyawan
1	Satutitik	Oscarsaputra	laki-laki	21-30 tahun	< 10 tahun	4
2	buk diah	Diah	perempuan	21-30 tahun	< 10 tahun	3
3	Saka Bistro Bar	Nurul	perempuan	21-30 tahun	< 10 tahun	6
4	Paksi Coffee	Indra aditya	laki-laki	21-30 tahun	< 10 tahun	3
5	Gorgonzola	Nurhaida	perempuan	> 40 tahun	< 10 tahun	3
6	Beautymaskq & Cemilanbyepii	PUTRI RAHMADHANI	perempuan	21-30 tahun	< 10 tahun	2
7	wr bu romi	ibu romi	perempuan	21-30 tahun	< 10 tahun	2
8	wr sakura	ibu rani	perempuan	21-30 tahun	< 10 tahun	3
9	wr tabanan	sumertini	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	6
10	21	pak heri	laki-laki	31-40 tahun	< 10 tahun	2
11	men karda	buk karda	perempuan	31-40 tahun	< 10 tahun	4
12	wikowi	yogi tangkas	laki-laki	21-30 tahun	11-15 tahun	7
13	orte	yogi	laki-laki	21-30 tahun	< 10 tahun	2
14	Beautykuyy__	Bunga Berliana	perempuan	21-30 tahun	< 10 tahun	2
15	Madontang	Naresha Jayashogi	laki-laki	21-30 tahun	< 10 tahun	6
16	Oleh oleh bali	Putu yasminda cistacara	perempuan	21-30 tahun	11-15 tahun	2
17	PAWON QU	I Nyoman Nara Kusuma	laki-laki	< 20 tahun	< 10 tahun	2
18	Warung BliSopo	Gede Kesna Ardiyasta	laki-laki	21-30 tahun	< 10 tahun	5
19	bli bli kitchen	ronal	laki-laki	31-40 tahun	< 10 tahun	2
20	roti panggangan	karim	laki-laki	21-30 tahun	< 10 tahun	2
21	jejukutan	ketut agus ardiana	laki-laki	21-30 tahun	< 10 tahun	5

22	dapur nianguti	buk nia	perempuan	21-30 tahun	< 10 tahun	4
23	warung dea	bu dea	perempuan	21-30 tahun	11-15 tahun	2
24	sate barokah	pak selamat	laki-laki	21-30 tahun	< 10 tahun	6
25	warung tipat pak wayan	widnyana	laki-laki	< 20 tahun	< 10 tahun	3
26	bakso LA	hartono	laki-laki	21-30 tahun	< 10 tahun	4
27	tahu gejrot cihuy tgr	andika	laki-laki	21-30 tahun	11-15 tahun	2
28	warung pak kuncir	wayan bracuk	laki-laki	31-40 tahun	< 10 tahun	2
29	sate padang rafi	pak rafi	laki-laki	31-40 tahun	< 10 tahun	3
30	nasi campur depan kopras	bu putri	perempuan	31-40 tahun	< 10 tahun	2
31	lawar bali sari merta	pak merta	laki-laki	31-40 tahun	< 10 tahun	2
32	toko sumber rezeki	ibu tika	perempuan	31-40 tahun	< 10 tahun	6
33	warung merta dana sari	luh rami	perempuan	31-40 tahun	< 10 tahun	5
34	happy pao	riska	perempuan	21-30 tahun	< 10 tahun	2
35	warung 45 taman griya	kerti	perempuan	31-40 tahun	< 10 tahun	4
36	surya tart	aprilia	perempuan	31-40 tahun	< 10 tahun	5
37	warung d bucu sari	buk ketut sari	perempuan	31-40 tahun	< 10 tahun	4
38	mie ayam & soto mas idol	dodi ambara	laki-laki	31-40 tahun	< 10 tahun	4
39	soto ayam kampung cak san	sansudin	laki-laki	31-40 tahun	< 10 tahun	3
40	soto ayam surabaya	nesa	laki-laki	31-40 tahun	< 10 tahun	4
41	warung pecel garasi	jumiati	perempuan	21-30 tahun	< 10 tahun	3
42	lalapan tenda orange jimbaran	sukabawa	laki-laki	21-30 tahun	< 10 tahun	3
43	bakmie kriting 78	susanto	laki-laki	21-30 tahun	< 10 tahun	2
44	yorimichi	yuyang	laki-laki	21-30 tahun	< 10 tahun	5

45	cendol endol	syahroni	laki-laki	31-40 tahun	< 10 tahun	2
46	warung nasi Ud teteh	teh ude	perempuan	31-40 tahun	< 10 tahun	2
47	sop ikan bj	pak bowo	laki-laki	21-30 tahun	< 10 tahun	3
48	hoki mie	herman	laki-laki	21-30 tahun	< 10 tahun	4
49	warung curhat	dwi susilo	laki-laki	>40 tahun	< 10 tahun	3
50	warung sate udin	ayumudin	laki-laki	>40 tahun	11-15 tahun	3
51	warung selli	ni nyoman daniati	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	3
52	warung dong niko	darmiati	perempuan	>40 tahun	11-15 tahun	4
53	tagar	ary wdiastuti	perempuan	31-40 tahun	< 10 tahun	2
54	warung batan nyambu	ita agustin	perempuan	31-40 tahun	< 10 tahun	5
55	wrung WTB	lilik imortal	perempuan	21-30 tahun	< 10 tahun	3
56	warung desi	ketut desi	perempuan	>40 tahun	>20 tahun	3
57	toko deden	ernawasih	perempuan	>40 tahun	>20 tahun	4
58	warung luh lengkong	nyoman yuliasih	perempuan	>40 tahun	>20 tahun	2
59	warung luh sami	luh sami	perempuan	>40 tahun	>20 tahun	3
60	warung bu made	made suryasih	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	4
61	warung lawar	luh putriani	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	3
62	faojiah	faojiah	perempuan	31-40 tahun	< 10 tahun	2
63	bakso idola	nur hasanah	perempuan	>40 tahun	11-15 tahun	3
64	warung mami	l wayan dana	laki-laki	>40 tahun	11-15 tahun	2
65	wrung bajak	sudiarta	laki-laki	>40 tahun	< 10 tahun	2
66	laklak bali	kembar seniada	laki-laki	31-40 tahun	< 10 tahun	2
67	warung evan	herawati	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	2
68	warung sirat	wayan sirat	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	3
69	wiagus	wiagus setiawan	laki-laki	>40 tahun	< 10 tahun	2
70	warung dobil	luh arini	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	3
71	boka jeely milk drink	eka novianti	perempuan	21-30 tahun	< 10 tahun	3
72	warung ritis	made ritis	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	3
73	warung gerbang	pasti yuningsih	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	2
74	pan susandi	dadi susandi	laki-laki	>40 tahun	< 10 tahun	2
75	kacang bali	gusti ayu kartika	perempuan	>40 tahun	>20 tahun	4
76	nasi widiasih	kadek widiasih	perempuan	>40 tahun	>20 tahun	3

77	men suriasih	wayan suriasih	perempuan	>40 tahun	>20 tahun	4
78	rumah makan eni	eni ariati	perempuan	31-40 tahun	< 10 tahun	3
79	warung nardi	luh made nardi	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	2
80	wrung nyoman	nyoman diani	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	2
81	lawar merta	wayan merta	laki-laki	>40 tahun	< 10 tahun	3
82	nasi campur lepit	wayan lepit	laki-laki	>40 tahun	< 10 tahun	2
83	warung kusana	wayan sukana	laki-laki	>40 tahun	< 10 tahun	3
84	warung jaje basah	ni made pritangningsih	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	2
85	jaje jaje	lenging astuti	perempuan	>40 tahun	>20 tahun	3
86	warung mr king	nyoman sudika	laki-laki	>40 tahun	< 10 tahun	3
87	sate babi jimbaran	musliadi	laki-laki	>40 tahun	< 10 tahun	3
88	warung gita	ketut sugita	laki-laki	>40 tahun	< 10 tahun	3
89	nasi lawar barak	wayan sasi	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	3
90	nasi campur ayam bali	ketut suwala	laki-laki	>40 tahun	< 10 tahun	3
91	nasi pedas bali	ketut nirlawati	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	3
92	sate lilit& ste tusuk bali	sana artana	laki-laki	>40 tahun	< 10 tahun	2
93	warung ingka	luh supayanti	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	3
94	nasi goreng dalun	wayan dalun	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	3
95	warung mama reza	made seri ani	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	3
96	samsam kriyuk panesa	nesa antara	laki-laki	>40 tahun	< 10 tahun	2
97	tipat be sundra	wayan sundra	laki-laki	>40 tahun	< 10 tahun	2
98	cemilah manis	gusti ayu suci	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	2
99	sate babi jumiati	nyoman jumiati	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	2
100	rengginang tingkes	ketut tingkes	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	4
101	nasi darpi	nyoman darpi	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	3
102	roti bakar asanah	asanah	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	3
103	bakaran jimbaran	luh yuniasih	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	2
104	warung sekar tanian	l wayan tana	laki-laki	31-40 tahun	< 10 tahun	2
105	warung bu umi	umi motom	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	2
106	warung rafka	ketut lamboni	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	2
107	warung ARA	kias	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	2
108	lalapan berkah	widodo	laki-laki	>40 tahun	< 10 tahun	4

109	toko zulfa	fifi ardiansah	perempuan	31-40 tahun	< 10 tahun	3
110	toko siva	nadiro	Perempuan	31-40 tahun	< 10 tahun	3
111	lalapan jawa tengah	nurfazin	laki-laki	31-40 tahun	< 10 tahun	2
112	bakso ndeso	pandi pornomo	laki-laki	31-40 tahun	< 10 tahun	2
113	warung bali	kadek suniati	perempuan	31-40 tahun	< 10 tahun	2
114	warung sate babi	ketut parni	perempuan	31-40 tahun	< 10 tahun	2
115	warung buk de	siti fatimah	perempuan	31-40 tahun	< 10 tahun	2
116	warung nasi bu jati	ni ketut jati	perempuan	>40 tahun	11-15 tahun	3
117	warung koter	nyoman tirtayasa	laki-laki	31-40 tahun	11-15 tahun	2
118	jejutan juice	wayan adiarta	laki-laki	31-40 tahun	< 10 tahun	2
119	nasi jinggo ancol	wayan sukra	laki-laki	>40 tahun	< 10 tahun	2
120	warung kayu manis	wayan kayun	laki-laki	>40 tahun	< 10 tahun	5
121	warung sate celeng	alit ardiani	perempuan	>40 tahun	16-20 tahun	3
122	lawar men sukar	I ketut kalinng	laki-laki	>40 tahun	>20 tahun	4
123	wapo	nuriyanto	laki-laki	31-40 tahun	< 10 tahun	3
124	warung es kelapa	wayan tantriani	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	2
125	warung kosmos	made seriani	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	2
126	warung rawi	wayan rawi	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	4
127	warung bu eko	ewayan lindur	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	3
128	warung pan yoga	made suardika	laki-laki	>40 tahun	< 10 tahun	4
129	warung sita	ni ketut kamar suci	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	3
130	toko ririn	I ketut terin	laki-laki	31-40 tahun	< 10 tahun	2
131	warung lonek	wawan winarta	laki-laki	31-40 tahun	< 10 tahun	3
132	pan tantri	ketut tantri	perempuan	31-40 tahun	< 10 tahun	3
133	warung dulang	made subawa	laki-laki	31-40 tahun	< 10 tahun	2
134	warung tenmpeh	ketut murni	perempuan	31-40 tahun	< 10 tahun	2
135	warung lawar	wayan suburiasih	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	2

136	warung sate balik	wayan balik	laki-laki	31-40 tahun	< 10 tahun	2
137	migros	suciati	perempuan	31-40 tahun	< 10 tahun	4
138	lesehan langit	ketut suciatiningsih	perempuan	>40 tahun	>20 tahun	3
139	samsam kerta	ketut kerta	laki-laki	>40 tahun	>20 tahun	3
140	warung men laksmi	wayan laksimi putri	perempuan	>40 tahun	>20 tahun	2
141	warung gado gado	lustina febriana	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	2
142	rujak men adi	l gst ag kt adi sastrawan	laki-laki	31-40 tahun	< 10 tahun	2
143	nasi men murni	ni ketut murni	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	2
144	warung pan pilih	ni wayan pilih	laki-laki	>40 tahun	< 10 tahun	2
145	nasi pan polih	ni wayan polih	laki-laki	>40 tahun	< 10 tahun	4
146	nasi campur surya	l nyoman suarya	laki-laki	>40 tahun	< 10 tahun	3
147	sop ikan sudiani	ni made sudiani	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	3
148	ayam geprek sekar	desak nyoman sekar	perempuan	>40 tahun	>20 tahun	2
149	tako	aris wiryono	laki-laki	31-40 tahun	< 10 tahun	2
150	potataku	ni wayan beji	laki-laki	31-40 tahun	< 10 tahun	2
151	bubur ayam ws	l wayan sukaryana	laki-laki	31-40 tahun	< 10 tahun	2
152	warung cadas	made rana	perempuan	31-40 tahun	< 10 tahun	2
153	manis warung	made salin	perempuan	31-40 tahun	< 10 tahun	3
154	balung nuansa	ni gusti putu sudani	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	2
155	bakso muza	hamad muzaki	laki-laki	31-40 tahun	< 10 tahun	2
156	mie ayam imrom	imron hamzah	perempuan	31-40 tahun	< 10 tahun	2
157	nasi uduk	zaroyani	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	5
158	nasi lawar balung	ketut sujana	laki-laki	>40 tahun	< 10 tahun	3
159	bakso bakal samsul	samsul arifin	laki-laki	>40 tahun	< 10 tahun	4
160	roti bakar ss	adi purwanto	laki-laki	>40 tahun	< 10 tahun	3
161	bakmie seniasih	seniasih	perempuan	31-40 tahun	< 10 tahun	2
162	tipat sumertini	sumertini	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	2
163	warung sate hamzan	hamzan	laki-laki	>40 tahun	< 10 tahun	4

164	nasi jinggo nata	renata c	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	3
165	nasi cumi jim	jumaidi	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	4
166	ikan bakar muh	muh.adizim	laki-laki	21-30 tahun	< 10 tahun	3
167	lawar guandi	gunadi	laki-laki	21-30 tahun	< 10 tahun	2
168	barung kopi bali	nyoman sutami	perempuan	21-30 tahun	< 10 tahun	3
169	warung kopi rahasia	boirin ahmed	laki-laki	21-30 tahun	< 10 tahun	3
170	warung 23	akmal uddin	laki-laki	21-30 tahun	< 10 tahun	4
171	bakso 99 jimbaran	risa umami	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	2
172	nasi babi guling nyoman	nyoman sudiani	perempuan	21-30 tahun	< 10 tahun	3
173	bakso babi 44	masnati	perempuan	31-40 tahun	< 10 tahun	3
174	nasi pedes narianti	narianti	perempuan	21-30 tahun	< 10 tahun	4
175	nasi kuning pagi	sahrawi musa	perempuan	21-30 tahun	< 10 tahun	3
176	sate kambing asli madura	adit	laki-laki	21-30 tahun	< 10 tahun	2
177	nasi ayam betutu buhari	buhari	laki-laki	21-30 tahun	< 10 tahun	2
178	nasi ayam kremes	nyoman ariani	perempuan	21-30 tahun	< 10 tahun	4
179	nasi ayam cabe ijo	made sumurwati	perempuan	>40 tahun	11-15 tahun	3
180	nasi jinggo sambel ijo	ketut marini	perempuan	21-30 tahun	11-15 tahun	4
181	lawar sukawati	sukawati	perempuan	21-30 tahun	< 10 tahun	3
182	jaje basah bali	ketut mariasih	perempuan	31-40 tahun	< 10 tahun	2
183	kue nuryanti	nuryantin	perempuan	31-40 tahun	< 10 tahun	3
184	sate ayam agus	agus budianto	laki-laki	31-40 tahun	16-20 tahun	3
185	sempol ayam kris	yudit kristanto	laki-laki	31-40 tahun	< 10 tahun	4
186	nasi pedes gila	norma yunita	perempuan	31-40 tahun	< 10 tahun	2
187	nasi gila 77	niketut rusmini	perempuan	31-40 tahun	< 10 tahun	3

188	nasi campur kumis	ketut dariani	perempuan	21-30 tahun	< 10 tahun	3
189	nasi goreng mas gendut	sarjono	laki-laki	31-40 tahun	11-15 tahun	4
190	sate lilit arianti	made arianti	perempuan	>40 tahun	11-15 tahun	3
191	bubur ayam suparmi	suparmi	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	2
192	soto sapi sudarma	komang sudarma	laki-laki	>40 tahun	< 10 tahun	2
193	rice bowl sambel	ngurah suparta	laki-laki	>40 tahun	< 10 tahun	4
194	tipat cantok bunadi	bunadi	perempuan	31-40 tahun	16-20 tahun	3
195	takoyaki hisi	susiasih	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	4
196	ikan bakar teba	nyoman suardiasa	laki-laki	>40 tahun	< 10 tahun	3
197	nasi nyoman tini	ni nyoman tini	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	2
198	nasi jinggo bakar	sutrisno	laki-laki	>40 tahun	< 10 tahun	3
199	lawar repi	ibu repi	perempuan	21-30 tahun	11-15 tahun	3
200	Warung nengah	nengah yuliani	perempuan	21-30 tahun	11-15 tahun	4
201	Men sri	sri wahyuningsih	perempuan	21-30 tahun	< 10 tahun	2
202	Kios syutrino	syutrino	perempuan	21-30 tahun	< 10 tahun	3
203	Warung Sri	made sriartini	perempuan	21-30 tahun	< 10 tahun	3
204	Warung suartini	ni wayan suartini	perempuan	>40 tahun	16-20 tahun	4
205	Toko hariyanto	hariyanto	laki-laki	21-30 tahun	< 10 tahun	3
206	Kios pak rai	pande ketut rai	perempuan	21-30 tahun	< 10 tahun	3
207	Warung Ngurah	ni ngurah rusmini	perempuan	31-40 tahun	< 10 tahun	3
208	Toko Nila	nila putriani	perempuan	>40 tahun	11-15 tahun	4
209	Toko nengah	nengah ariani	perempuan	>40 tahun	11-15 tahun	3
210	Warung Bu Nyoman	ni nyoman wartini	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	2
211	Warung Alhamdulillah	rudi khoirudin	laki-laki	>40 tahun	< 10 tahun	2
212	Kios Jawa	hamisah	perempuan	31-40 tahun	< 10 tahun	4
213	Sedap Malam	budiono	laki-laki	>40 tahun	16-20 tahun	3
214	Warung nyoman	nyoman sariani	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	4
215	Warung Made	I made budi ana	laki-laki	>40 tahun	< 10 tahun	3
216	Warung putu	putu muliani	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	2

217	Warung elviana	elviana suna butar	perempuan	21-30 tahun	< 10 tahun	3
218	Heny Kios	heny puspawati	perempuan	21-30 tahun	11-15 tahun	3
219	Warung wardani	made wardani	perempuan	21-30 tahun	11-15 tahun	4
220	Kios ismail	ismail hasan	laki-laki	21-30 tahun	< 10 tahun	2
221	Kios mustajib	mustajib	laki-laki	21-30 tahun	< 10 tahun	3
222	Warung sukarasa	sukarsa	laki-laki	>40 tahun	< 10 tahun	3
223	Barokah	istiyah	perempuan	21-30 tahun	16-20 tahun	4
224	Warung ningsih	wahyu ningsih	perempuan	21-30 tahun	< 10 tahun	3
225	Warung nyoman	nyoman metri	perempuan	31-40 tahun	< 10 tahun	3
226	Warung ningsih	ni wayan ayu ningsih	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	3
227	tjie ju sien	tjie ju sien	perempuan	>40 tahun	11-15 tahun	4
228	Toko Gede	I gede widiasa	laki-laki	>40 tahun	11-15 tahun	3
229	Toko ayu	ida ayu widadnyani	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	2
230	Warung jawa	suhartini	perempuan	31-40 tahun	< 10 tahun	2
231	Toko trisno	Sutrisno	laki-laki	>40 tahun	< 10 tahun	4
232	Warung padmi	kadek padmi	perempuan	>40 tahun	16-20 tahun	3
233	Warung made	ni made martini	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	4
234	Warung sri	ni komang sri witari	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	3
235	Bu Nyoman	ni nyoman witi	perempuan	21-30 tahun	< 10 tahun	2
236	Toko Ibu Nur	Nuryantin	perempuan	21-30 tahun	< 10 tahun	3
237	Nasi Jawa	Romdhoni	perempuan	21-30 tahun	11-15 tahun	3
238	Kue edi	edi sukamto	laki-laki	21-30 tahun	11-15 tahun	4
239	Jajan Bali	ketut widastra	laki-laki	21-30 tahun	< 10 tahun	2
240	Warung Bli Made	I made madia	laki-laki	>40 tahun	< 10 tahun	3
241	mudhofir	Mudhofir	laki-laki	21-30 tahun	< 10 tahun	3
242	Toko Sugi	ketut sugiarti	laki-laki	21-30 tahun	16-20 tahun	4
243	Warung Bali	Sukerini	perempuan	31-40 tahun	< 10 tahun	3

244	Nasi Bu Kadek	kadek rai	laki-laki	>40 tahun	< 10 tahun	3
245	Jaje Bali jimbaran	ni wayan suliasih	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	3
246	Mimik indah	kadek mimik indah	perempuan	>40 tahun	11-15 tahun	4
247	Toko bu yayuk	yayuk utari	perempuan	>40 tahun	11-15 tahun	3
248	yusuf cake	Yusuf	laki-laki	31-40 tahun	< 10 tahun	2
249	Kue tini	nyoman tini	perempuan	>40 tahun	< 10 tahun	2
250	Warung Bli	wyan arta	laki-laki	>40 tahun	< 10 tahun	4





FP 1	FP 2	FP 3	FP 4	FP 5	FP 6	PB 1	PB 2	PB 3	PB 4	PB 5	BS 1	BS 2	BS 3	BS 4	KK 1	KK 2	KK 3	KK 4	KK 5	KO 1	KO 2	KO 3	KO 4	KO 5
5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	5	5	4	5
4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	5	5
4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	3	3	2	3	3	4	5	4	4	5
4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	5
4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5
4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4
4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
4	4	4	3	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	5	3	3	3	3	3	5	4	5	5	4
5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	3	3	4	5	4	4	5
3	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	5	4	5	4	5
5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5
4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	5	4
5	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4
4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	2	2	2	2	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5
2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2

5	4	3	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	5	4	5	4	5
3	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5	5
3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	3	3	3	5	5	4	5	4
3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5
4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	3	4	5	4	5	4
4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	5	4	5	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
3	3	3	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4
3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4
3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4
2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3
3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4
4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	3	3	5	4	4	4	5
5	5	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4
5	4	5	4	4	5	3	3	4	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4
3	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4
4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5
5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4

2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3
4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3
4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4
4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5
4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5
5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5
2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4
4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	5	5	4	5	4
4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	5
3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	5
4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	5	5	5	4	2	2	3	3	3	5	4	5	4	5
5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	5	4	4	5	4
5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	5	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4
4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4
2	2	3	2	2	3	3	4	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3
3	2	2	3	2	2	4	4	4	4	4	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3
5	4	5	5	4	5	3	4	3	4	3	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5
4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	3	3	3	4	5	5	4	5
5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
5	5	4	5	5	4	4	3	3	3	4	5	4	5	5	3	3	2	2	3	5	5	4	5	4
4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4
4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4

4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	2	3	2	2	3
3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3
4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5
3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4
3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5
2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3
3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3
3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3
3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	3	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	4	5	3	5	5
5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	4	5	3	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
4	5	5	4	5	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4
5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4

4	5	5	4	5	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	
4	5	5	4	5	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	
5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	3	3	3	
5	5	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
4	5	5	4	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	
5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	
5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	
4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	
4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	
4	5	4	4	4	2	4	4	4	2	4	5	4	5	2	4	5	5	4	4	4	3	4	3	4	4
4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
4	5	4	4	2	4	4	4	4	2	4	5	4	5	2	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	
4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	
4	5	5	4	5	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	
5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	3	3	3	
5	5	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
4	5	5	4	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	
5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	
4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	
4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	4	5	3	5	5	

5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	4	5	3	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	5	5
5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
4	5	5	4	5	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4
5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
3	4	3	3	4	3	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	5	4	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
3	4	3	3	3	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4
3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4
3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	5	4	5
5	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3	5	4	5	5	5
3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	3	3	2	3	3	4	5	4	5	4
5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	4	3	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	5
4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3

3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4
5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5
4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5
4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	3	3	3	3	3	5	5	4	5	4
5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	5
3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	3	3	3	3	3	4	5	4	5	5
5	5	4	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5
4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4
5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3
4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	2	2	2	2	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2
4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	5	4	5	5	4
3	3	4	4	3	3	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	3	4	5	5	4	5	5
4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	3	3	3	4	4	5	5	5	4
3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5
4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	5	4
4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
3	3	4	4	3	3	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3

3	3	3	3	4	3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4
3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4
3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4
3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2
5	4	4	3	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5
4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4
5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5
4	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5
5	4	4	5	5	4	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	3	5	5
3	4	3	3	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5
4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4
5	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	5	3	4	3	4	3
3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	3	4	3	4	1	1	2	2	1
4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	3	4	4	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5
5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5

4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4
5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5	4	5	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5





LAMPIRAN 4 HASIL ANALISIS SPSS

UJI VALIDITAS

		Correlations						
		FP1	FP2	FP3	FP4	FP5	FP6	FP
FP1	Pearson Correlation	1	.586**	.591**	.550**	.658**	.499**	.792**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250	250
FP2	Pearson Correlation	.586**	1	.658**	.582**	.722**	.591**	.845**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250	250
FP3	Pearson Correlation	.591**	.658**	1	.640**	.691**	.583**	.845**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250	250
FP4	Pearson Correlation	.550**	.582**	.640**	1	.586**	.595**	.806**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250	250
FP5	Pearson Correlation	.658**	.722**	.691**	.586**	1	.492**	.845**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250	250
FP6	Pearson Correlation	.499**	.591**	.583**	.595**	.492**	1	.770**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	250	250	250	250	250	250	250
FP	Pearson Correlation	.792**	.845**	.845**	.806**	.845**	.770**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	250	250	250	250	250	250	250

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

		Correlations					
		PB1	PB2	PB3	PB4	PB5	PB
PB1	Pearson Correlation	1	.667**	.603**	.737**	.710**	.871**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250
PB2	Pearson Correlation	.667**	1	.554**	.683**	.672**	.843**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250
PB3	Pearson Correlation	.603**	.554**	1	.640**	.665**	.811**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250
PB4	Pearson Correlation	.737**	.683**	.640**	1	.645**	.869**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250
PB5	Pearson Correlation	.710**	.672**	.665**	.645**	1	.867**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	250	250	250	250	250	250
PB	Pearson Correlation	.871**	.843**	.811**	.869**	.867**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	250	250	250	250	250	250

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



Correlations

		BS1	BS2	BS3	BS4	BS
BS1	Pearson Correlation	1	.688**	.577**	.614**	.862**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	250	250	250	250	250
BS2	Pearson Correlation	.688**	1	.492**	.687**	.857**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	250	250	250	250	250
BS3	Pearson Correlation	.577**	.492**	1	.489**	.767**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	250	250	250	250	250
BS4	Pearson Correlation	.614**	.687**	.489**	1	.845**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	250	250	250	250	250
BS	Pearson Correlation	.862**	.857**	.767**	.845**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	250	250	250	250	250

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

Correlations

		KK1	KK2	KK3	KK4	KK5	KK
KK1	Pearson Correlation	1	.739**	.491**	.506**	.617**	.811**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250
KK2	Pearson Correlation	.739**	1	.593**	.530**	.632**	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250
KK3	Pearson Correlation	.491**	.593**	1	.554**	.712**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250
KK4	Pearson Correlation	.506**	.530**	.554**	1	.685**	.787**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250
KK5	Pearson Correlation	.617**	.632**	.712**	.685**	1	.881**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	250	250	250	250	250	250
KK	Pearson Correlation	.811**	.849**	.810**	.787**	.881**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	250	250	250	250	250	250

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

Correlations

		KO1	KO2	KO3	KO4	KO5	KO
KO1	Pearson Correlation	1	.624**	.636**	.678**	.689**	.836**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250
KO2	Pearson Correlation	.624**	1	.564**	.774**	.742**	.863**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250
KO3	Pearson Correlation	.636**	.564**	1	.678**	.691**	.826**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250
KO4	Pearson Correlation	.678**	.774**	.678**	1	.717**	.894**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	250	250	250	250	250	250

KO5	Pearson Correlation	.689**	.742**	.691**	.717**	1	.891**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	250	250	250	250	250	250
KO	Pearson Correlation	.836**	.863**	.826**	.894**	.891**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	250	250	250	250	250	250

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



UJI RELIABILITAS

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.900	6

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.905	5

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.852	4

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.885	5

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.914	5

KARAKTERISTIK RESPONDEN

jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	102	40.8	40.8	40.8
	perempuan	148	59.2	59.2	100.0
	Total	250	100.0	100.0	

usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 20 tahun	2	.8	.8	.8
	21-30 tahun	64	25.6	25.6	26.4
	31-40 tahun	64	25.6	25.6	52.0
	> 40 tahun	120	48.0	48.0	100.0
	Total	250	100.0	100.0	

usia UMKM

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 10 tahun	203	81.2	81.2	81.2
	11-15 tahun	26	10.4	10.4	91.6
	>20 tahun	13	5.2	5.2	96.8
	16-20 tahun	8	3.2	3.2	100.0
	Total	250	100.0	100.0	

jumlah karyawan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	92	36.8	36.8	36.8
	3.00	98	39.2	39.2	76.0
	4.00	46	18.4	18.4	94.4
	5.00	8	3.2	3.2	97.6
	6.00	5	2.0	2.0	99.6
	7.00	1	.4	.4	100.0
	Total	250	100.0	100.0	



STATISTIK DESKRIPTIF

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Fokus Pelanggan	250	1.50	5.00	4.0354	.67748
Perbaikan Berkelanjutan	250	1.00	5.00	4.0248	.68479
Berbasis Strategis	250	1.50	5.00	4.1230	.70506
Keterlibatan Karyawan	250	1.40	5.00	4.0024	.64615
Kinerja Organisasi	250	1.00	5.00	4.1880	.68561
Valid N (listwise)	250				



UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Unstandardized Residual		
N		250
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.41018667
Most Extreme Differences	Absolute	.051
	Positive	.023
	Negative	-.051
Test Statistic		.051
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.096	.206		.464	.643		
Fokus Pelanggan	.272	.053	.269	5.117	.000	.530	1.885
Perbaikan Berkelanjutan	.377	.054	.376	7.027	.000	.510	1.962
Berbasis Strategis	.121	.046	.124	2.637	.009	.661	1.513
Keterlibatan Karyawan	.245	.046	.231	5.291	.000	.764	1.308

a. Dependent Variable: Kinerja Organisasi

UJI HETEROSKEDASTISITAS

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.874	.118		7.414	.000
	Fokus Pelanggan	-.038	.030	-.104	-1.249	.213
	Perbaikan Berkelanjutan	-.060	.031	-.165	-1.941	.053
	Berbasis Strategis	.012	.026	.033	.443	.658
	Keterlibatan Karyawan	-.051	.027	-.132	-1.906	.058

a. Dependent Variable: ABS_RES

ANALISIS REGRESI BERGANDA

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.801 ^a	.642	.636	.41352

a. Predictors: (Constant), Keterlibatan Karyawan, Berbasis Strategis, Fokus Pelanggan, Perbaikan Berkelanjutan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	75.149	4	18.787	109.867	.000 ^b
	Residual	41.895	245	.171		
	Total	117.044	249			

a. Dependent Variable: Kinerja Organisasi

b. Predictors: (Constant), Keterlibatan Karyawan, Berbasis Strategis, Fokus Pelanggan, Perbaikan Berkelanjutan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.096	.206		.464	.643
	Fokus Pelanggan	.272	.053	.269	5.117	.000
	Perbaikan Berkelanjutan	.377	.054	.376	7.027	.000
	Berbasis Strategis	.121	.046	.124	2.637	.009
	Keterlibatan Karyawan	.245	.046	.231	5.291	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Organisasi







The influence of total quality management toward organization performance

Yuni Pambreni^a, Ali Khatibi^a, S. M. Ferdous Azam^a and Jacqueline Tham^a

^aPost Graduate Centre, Management and Science University, University Drive, Off Persiaran Olahraga, Section 13, 40100, Selangor, Malaysia

CHRONICLE

Article history:

Received: April 15, 2019

Received in revised format: April 27 2019

Accepted: May 11, 2019

Available online:

May 12, 2019

Keywords:

Total quality management

Organizational performance

Quality practices

ABSTRACT

This study is primarily focused on the effect of total quality management (TQM) on organization performance of Small and Medium Enterprises (SMEs) service sector in Selangor, Malaysia. The four critical elements of TQM; namely customer focus (X_1), continuous improvement (X_2), strategically based (X_3), and total employee involvement (X_4) are used as an important factors influencing on organization performance (Y). The necessary data are collected from 350 managers/owners of service sector SMEs in Selangor, Malaysia using some questionnaire. Multiple linear regression analysis is performed in this study by using SPSS 23. All hypotheses are positively fit with the conceptual model and show a positive impact of TQM on organization performance. The research finding indicate that TQM elements; namely customer focus, continuous improvement, strategically based, and total employee involvement have a positive and significant effects on organization performance.

© 2019 by the authors; licensee Growing Science, Canada

1. Introduction

Like other developing countries in ASEAN, Malaysia has recently faced recession symptoms. There has been a slowdown indicated by the performance of Small and Medium Enterprises (SMEs), which means the business is weakening, and unemployment tends to go up. Therefore, the government realized the importance of SMEs existence and established some policies, action plans, and programs for the improvement of SMEs performance (Khan & Khalique, 2014). Considering the importance role of SMEs some other problems faced by Malaysia associated with national economic symptoms, it is necessary to support SMEs to perform better since SMEs represent 98.5% of the total 920,624 firms operating in Malaysia. In fact, about 89.2% (809,126 firms) of the firms which are active in Malaysia are SMEs associated with service industries (SMEs Corp, 2018). Through quality improvement by analyzing the implementation of the TQM approach, this paper attempts to examine the research gap associated with TQM concept in SMEs and the impact on organization performance. Total number of Malaysia service trade exporters tends to lower (USD 12,228 million) than the other five ASEAN countries (Asean Statistics, 2018), whereas service sector has the biggest contribution on Malaysia's GDP (54.2%) (MITI Report, 2016). However, contrary to the government target of growth domestic product (GDP) contribution

* Corresponding author.

E-mail address: yunipa94@gmail.com (Y. Pambreni)

which is expected to increase at 56.5% in 2020, export trade in service fell down year over year from 2013 to 2015, and there was a narrow increase in 2016 (ASEAN Statistics, 2018). Looking at the service industry, import data tends to be higher than the export and this condition raises the government concern to make better strategies (ASEAN Statistics, 2018). Moreover, the TQM implementation impact on organization performance in Malaysia especially in SMEs has been poorly understood, although there are many types of studies in the field of quality management (Yunoh & Ali, 2015). According to Yunoh and Ali (2015a), even though the number of SMEs in Malaysia is increasing, literature shows that as a business entity, SMEs are struggling different barriers. One of the identified significant obstacles is the chance to develop the business, product quality, and competitiveness in the market. The barrier faced by SMEs is caused by the lack of knowledge, skill, business resource, and the capability to produce quality products (Yunoh & Ali, 2015b).

2. Literature Review

This part contains theories from experts' opinions and existing theories regarding total quality management and its four critical elements which are, customer focus, continuous improvement, strategically based, and total employee involvement.

2.1. Total Quality Management

Implementing TQM will elevate quality as a whole and improve business performance in the service industry (Haque et al., 2014). There have been many researchers studied and reviewed this approach. According to Goetsch and Davis (2016) "Total quality in reference with is an approach to doing business that attempts to maximize the competitiveness of an organization through the continuous improvement of the quality of its products, services, people, processes, and environments". TQM consists of 11 critical key elements among others, strategically based, customer focus, obsession with quality, scientific approach, long-term commitment, teamwork, continual process improvement, education and training, freedom through control, unity of purpose, and employee involvement and empowerment (Goetsch & Davis, 2016). The key element of TQM used in this research as variables are customer focus, continuous improvement, strategically based, and total employee involvement.

2.2. Customer Focus

The organization ought to identify both current and future customer's needs, comply the customer requirements, and attempt to exceed the customer expectations since any organization depends on the customers (Evans, 2017). According to Goetsch and Davis (2016), "In a total quality setting, the customer is the driver". In attaining customers satisfaction organization needs to fulfill customers' needs and expectations (Ahmad et al., 2019). Customer focus becomes a significant factor for the success of an organization because it is a starting point of any quality initiative, it is recommended to conduct research in the context of service industries and to specify the long term impact of customer focus towards other organizational performance (Sousa, 2007; Cai, 2009). In measuring customer satisfaction, service quality is the most important thing which is the key for the organizational survival (Endara et al., 2019). Customer focus is one of four TQM elements that has a significant contribution to both the financial and operational performance (Abusa and Gibson, 2011). Indicators of customer focus in this research include organizational customer orientation, customer relationship practices, and customer satisfaction (Cai, 2009).

2.3. Continuous Improvement

Products development and delivery services are carried out by people including processes within environments. In a total quality setting, in order to maintain and improve products and services, quality continually is a pace in achieving the primary purpose and it is essential to conduct system improvement continually (Goetsch & Davis, 2016). Evans (2017) emphasized that continuous improvement ought to be part of the management through all systems and processes. In both manufacturing and service indus-

tries, continuous improvement is recognized as the most useful aspect to enhance competitiveness, efficiency, quality, and performance accordingly (Li et al., 2016). Continuous improvement has a positive and significant impact on maintenance performance (Maletič et al., 2012). Continuous improvement is a particular set of routines that assists an organization to improve performance (Maletič et al., 2012). Process is an indicator used in this survey (Sousa, 2007).

2.4. Strategically Based

According to Goetsch and Davis (2016), “the strategic plan of a total quality organization is designed to give it a sustainable competitive advantage in the marketplace”. The competitive advantages drive the organization with TQM implementation can achieve world-leading quality over time horizon. This term consists of several elements among others, vision, mission, broad objectives, and activities conducted in order to achieve broad objectives (Goetsch & Davis, 2016), in which needed leadership for quality that is the top management responsibility (Evans, 2017). Strategic management is an approach to specify the organization objectives, to develop organization’s policies, to determine plan in attaining the objectives, and to manage resources for policies and plans implementation (Mohamud et al., 2015). The strategy should be harmonized with environment and should have capability to adjust the strategy so that it can compete and survive in the competitive business environment (Rahman et al., 2018). The study by Abusa and Gibson (2011), revealed that top management commitment has no significant positive impact on operational performance. However, the role of top management commitment comes up as an essential performance predictor for financial performance. Indicators of strategically based used in this research include leadership, critical resources, and management involvement (Oruma et al., 2014).

2.5. Total Employee Involvement

Total employee involvement and teamwork can foster employee motivation and success through the opportunities to learn and to practice new skills. The increasing of workforce's knowledge, skills and motivation will lead the company's success (Evans, 2017). The study Sofijanov and Chatleska (2013), indicated that using employee involvement effectively has a positive impact on perceived organizational performance. People Management (in this study Total Employee Involvement) is one of the four TQM elements that have a significant contribution to both financial and operational performance (Abusa & Gibson, 2011). Indicators of total employee involvement are used in this research which are employee participation and empowerment, and the use of self-managed teams (Sofijanov & Chatleska, 2013).

2.6. Organization Performance

The performance here means the outcome and the number of workforce. Further, it can be the outcome accomplished by a person, team, organization, or process (Mahfouz, 2019). Small business commonly assesses business/organization performance in terms of economic perspective (Ranasinghe et al., 2018). Nevertheless, it might be measured in terms of social contribution and personal satisfaction (Ranasinghe, 2018), spiritual perspective, customer perspective, learning and growth perspective (Ranasinghe et al., 2018). An integrated approach to organizational performance generates delivery of ever-improving value to customers and stakeholders, assists organization sustainability, enhances the organization capabilities and effectiveness as a whole and leads to better performance (Evans, 2017). Indicators of organization performance in this research include financial performance, internal or operational performance, customer satisfaction, employee satisfaction, and learning and growth (Abusa & Gibson, 2011).

2.7. Conceptual Framework

Based on the given theories, a conceptual framework is built, and a research model has been proposed to examine the influence of four critical TQM elements toward organization performance. The conceptual framework consists of five variables, in which independent variables are customer focus, continuous improvement, strategically based, and total employee involvement while the dependent variable is organization performance (See Fig. 1).

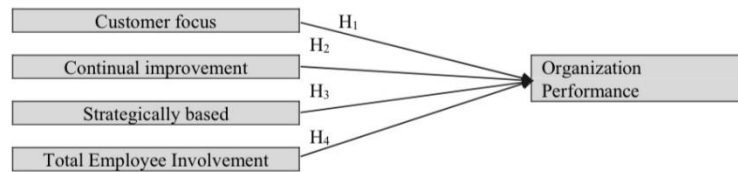


Fig. 1. Conceptual Framework

Based on the literature review and conceptual framework, the following hypotheses can be drawn:

- H₁: Customer Focus has a positive influence on Organization Performance.
 H₂: Continuous Improvement has a positive influence on Organization Performance.
 H₃: Strategically Based has a positive influence on Organization Performance.
 H₄: Total Employee Involvement has positive influence on Organization Performance.

3. Research methodology

This research attempts to analyze the TQM implementation particularly towards SMEs service sector in Selangor, Malaysia by using a quantitative approach, in which the primary data were gathered through questionnaires. By using non-probability sampling technique (convenience sampling), the sample was taken in this study with 350 respondents of sample size, from 2308 of the population which is service sector SMEs in Selangor, Malaysia where the unit of analysis is associated with the owner/manager of SMEs. Multiple linear regression analysis is performed by using the SPSS 23 application. Reliability and validity are utilized in order to conduct pre-test in this study. Standard assumption test performed in this study which are normality test, multicollinearity test, and heteroscedasticity test.

4. Result

This part discusses the data finding upon the research results. The result consists of a general description of respondents, descriptive analysis of variables, classical assumption test results, hypothesis test results, and regression analysis.

4.1. Demographic Profile

Table 1
Profile of Owner/Manager

GENDER	FREQUENCY	PERCENTAGE
Male	146	42%
Female	204	58%
AGE	FREQUENCY	PERCENTAGE
≤25	75	21%
26 – 35	154	44%
36 – 45	76	22%
46 – 55	31	9%
≥56	14	4%
POSITION	FREQUENCY	PERCENTAGE
Owner	169	48%
Manager	181	52%

Source: Processed primary data from SPSS, 2018

Table 2
Profile of SMEs

AGE OF SMEs	FREQUENCY	PERCENTAGE
< 1 year	67	19%
1 – 5 years	164	47%
> 5 years	119	34%
NUMBER OF EMPLOYEES	FREQUENCY	PERCENTAGE
≤5	75	21%
6 – 30	154	44%
31 – 75	76	22%
SALES TURNOVER	FREQUENCY	PERCENTAGE
< RM 300,000	118	34%
RM 300,000 – RM 3 M	202	57%
RM 3 – 20 M	30	9%

Source: Processed primary data from SPSS, 2018

General description of the respondents contains the finding about gender, age, position of the respondent in the SMEs, ownership, the amount of time the SMEs are running, the number of employees, and sales turnover of service sector SMEs in Selangor, Malaysia and all the necessary information are gathered from the questionnaires.

4.2. Descriptive Analysis

Descriptive analysis of variable includes the aim to describe respondents' perception on items studied on each variable in this research viz. customer focus (X_1), continuous improvement (X_2), strategically based (X_3), total employee involvement (X_4), and organization performance (Y). The highest average score belongs to strategically based variable (3.80) followed by organization performance (3.74), customer focus (3.62), continuous improvement (3.57), and total employee involvement (3.34).

4.3. Classical Assumption Test

The classical assumption test has been accomplished by using SPSS 23 in this study and normality, multicollinearity and heteroscedasticity tests have been examined. The result of the normality test using Kolmogorov Smirnov has indicated that the value of asymptotic significance at 0.2 is higher than 0.05. Thus it can be concluded that the residual data has a normal distribution. According to Sekaran and Bougie (2016), one of the simple measures for identifying multicollinearity is to use tolerance value and variance inflation factor (VIF) or the inverse of tolerance value. A regression model that is free of multicollinearity is the model which has tolerance value more than 0.01 or has a variance inflation factor (VIF) less than 10. All variables in this study have the tolerance value more than 0.1 and the variance inflation factor (VIF) value less is than 10. Thus, it can be concluded that the model is free from multicollinearity. In order to conduct the heteroscedasticity test, Glitter test was performed by regressing the residual absolute value against the independent variable. If the significance value is more than 0.05, then the regression model is free of heteroscedasticity. The result of heteroscedasticity test using Glitter test, show that all independent variables had a significant value higher than 0.05. Thus, the regression model is free of heteroscedasticity tendency.

4.4. Hypothesis Test

Hypothesis tests performed in this research is T-test, in which T-test is intended to know the influence of independent variable on the dependent variable partially (Ghozali, 2016). The result of T-test in this research by using SPSS 23 can be seen in Table 3 as follows,

Table 3
T-test Result

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	50.284	3.946		12.743	.000
	CUSTOMER FOCUS	.189	.061	.180	3.095	.002
	CONTINUOUS IMPROVEMENT	.387	.115	.172	3.371	.001
	STRATEGICALLY BASED	.243	.060	.234	4.027	.000
	TOTAL EMPLOYEE INVOLVEMENT	.246	.065	.203	3.768	.000

a. Dependent Variable: ORGANIZATION PERFORMANCE

T table value can be obtained from t distribution table with a significant level of 5% (0.05), one-tailed and $df = 346$ ($df = n - k$, where n is a total sample, and k is a total number of independent variables) (Ghozali, 2008). Thus, the value of t table based on the criteria in this study is equal to 1.6493. Therefore,

- If the value of t count $>$ t table or the significance value is less than 0.05, then H_a is accepted, in which there is a significant partial influence between the independent variable and the dependent variable.
- If the value of t count $<$ t table, or the significance value is greater than 0.05, then H_a is rejected, in which there is no significant partial influence between the independent variable and dependent variable.

H_1 : Customer Focus has positive influence on Organization Performance.

As seen in Table 3, the *t* count value of Customer Focus variable is 3.095, with the significant value is 0.002. While the *t* table value is 1.6493, which means the *t* count value is higher than *t* table value ($3.095 > 1.6493$) and the significance value is less than 0.05, so the hypothesis is accepted. Thus, it can be concluded that there is a significant favorable influence of Customer Focus (CF) on Organization Performance (OP).

H₂: Continuous Improvement has positive influence on Organization Performance.

Table 3 shows the *t* count value of Continuous Improvement is 3.371, with significance value is 0.001. Since the *t* count value is greater than *t* table value ($3.371 > 1.6493$) and the significance value is less than 0.05, so the hypothesis is accepted. This could be concluded that there is a significant positive influence of Continuous Improvement (CI) on Organization Performance (OP).

H₃: Strategically Based has positive influence on Organization Performance.

From Table 3, it can be seen that the *t* count value of Strategically Based is 4.027, and the significance value is 0.000. Since the *t* count value is higher than *t* table value ($4.027 > 1.6493$) and the significance value is less than 0.05, so the hypothesis is accepted. This can be concluded that there is a significant positive influence of Strategically Based (SB) on Organization Performance (OP).

H₄: Total Employee Involvement has a positive influence on Organization Performance.

As shown in Table 3, the *t* count value of Total Employee Involvement variable is 3.768 with the significance value is 0.000. Since the *t* count value is higher than *t* table value ($3.768 > 1.6493$), and the significance value is less than 0.05, then the hypothesis is accepted. Thus, this can be concluded that there is a significant positive influence of Total Employee Involvement (TEI) on Organization Performance (OP).

4.5. Multiple Regression Analysis

The multiple regression analysis is performed in this study in order to understand the influence of customer focus, continuous improvement, strategically based, and total employee involvement on organization performance of service sector SMEs in Selangor, Malaysia. The multiple regression analysis results by using SPSS 23 is presented in Table 5 as follows.

Table 5
Multiple Regression Output

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	50.284	3.946		12.743	.000
	CUSTOMER FOCUS	.189	.061	.180	3.095	.002
	CONTINUOUS IMPROVEMENT	.387	.115	.172	3.371	.001
	STRATEGICALLY BASED	.243	.060	.234	4.027	.000
	TOTAL EMPLOYEE INVOLVEMENT	.246	.065	.203	3.768	.000

a. Dependent Variable: ORGANIZATION PERFORMANCE

Based on the unstandardized coefficients, the equation of multiple regression model is as follows (Sugiyono, 2015).

$$Y = 50.284 + 0.189(\text{Customer Focus}) + 0.387(\text{Continuous Improvement}) + 0.243(\text{Strategically Based}) + 0.246(\text{Total Employee Involvement}) \quad (1)$$

From the Eq. (1), we can conclude that:

- a. Constant value is 50.284, which means there is a positive relationship between independent variable and the dependent variable. If customer focus, continuous improvement, strategically based, and total employee involvement are constant, then the organization performance will increase.
- b. Coefficient of customer focus is 0.189, which means if customer focus increases while a continuous improvement, strategically based, and total employee involvement are remain constant, the organization performance increases.
- c. Coefficient of continuous improvement is 0.387, which means if continuous improvement increases while customer focus, strategically based, and total employee involvement are constant, then the organization performance increases.
- d. Coefficient of strategically based is 0.243, which means if strategically based increases while a continuous improvement, strategically based, and total employee involvement are constant, then the organization performance increases.
- e. Coefficient of total employee involvement is 0.246, which means if total employee involvement increases while customer focus, continuous improvement, are strategically based are constant, then the organization performance increases.

Table 6
Coefficient of Determination Output

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.642 ^a	.412	.405	7.879

a. Predictors: (Constant), TOTAL EMPLOYEE INVOLVEMENT, CONTINUOUS IMPROVEMENT, CUSTOMER FOCUS, STRATEGICALLY BASED

b. Dependent Variable: ORGANIZATION PERFORMANCE

Based on the results of Table 6, the value of the adjusted R-square is 0.405. This means that the influence of customer focus, continuous improvement, strategically based, and total employee involvement on organization performance is 40.5%, while the rest 59.5% is influenced by other factors which are not included in this research.

4.6. Discussion

The result of data processing using SPSS that refer to adjusted R square value shows that the influence of Customer Focus, Continuous Improvement, Strategically Based, and Total Employee Involvement on Organization Performance is 40.5%, while the rest of 59.5% is influenced by other factors which are not included in this research. Therefore, in this study, SMEs service sector in Selangor, Malaysia need to improve the implementation of TQM which is included Customer Focus, Continuous Improvement, Strategically Based, and Total Employee Involvement element in order to improve the Organization Performance of the SMEs. According to the descriptive analysis on this research, TQM of SMEs service sector in Selangor, Malaysia is at a moderate level and tends to reach a high level in which indicated by several elements of TQM as the independent variables in this research. The detailed analysis shows the relatively high average of the four elements of TQM which are, Customer Focus at 3.63, Continuous Improvement at 3.57, Strategically Based at 3.78, and Total Employee Involvement at 3.37. Also, the detailed analysis also indicates the same result on Organization Performance as the dependent variable in this research. Organization Performance in service sector SMEs in Selangor, Malaysia is also at a moderate level and tends to reach a high level, with a relatively high average of 3.76. Hence, service sector SMEs in Selangor, Malaysia especially the owner or manager, need to improve the implementation of TQM especially involving the four, i.e. customer focus, continuous improvement, strategically based, and total employee involvement in order to enhance organization performance.

Based on the analysis of this study, customer focus has a positive and significant effect on organization performance in the service sector SMEs in Selangor, Malaysia. This result is consistent by the results of Cai (2009), where customer focus becomes a significant factor for the success of the organization because it is a starting point of any quality initiative. The results are also in line with Abusa and Gibson (2011),

customer focus has a significant correlation with three performance improvements which are employee morale, sales growth, and export growth. The results from the stepwise regression analysis have also revealed that customer focus is one of four TQM elements that have a significant contribution on both the financial and the operational performance (Abusa & Gibson, 2011).

Continuous improvement has positive and significant influence on organization performance in the service sector SMEs Selangor, Malaysia. The result is in line with several previous studies, among others Li et al. (2016) stated both in manufacturing and service industries, Continuous Improvement (CI) is recognized as the most useful aspect to enhance competitiveness, efficiency, quality, and performance accordingly. Moreover, based on Maletič et al. (2012) found that CI had a positive and significant impact on maintenance performance. The findings also provide empirical evidence that continuous improvement can be an effective way to improve maintenance performance (Terziovski, 2001). The study also concludes that continuous improvement and innovation management strategy and system have a significant impact on SMEs performance. On the other hand, TQM is defined especially as a management philosophy that enlarges an organizational culture, through continuous improvement committed to customer satisfaction (Abusa and Gibson, 2011). Abusa and Gibson (2011) revealed that continuous improvement was significantly correlated with only one performance improvement, which is customer satisfaction.

According to the analysis result also, strategically based has a positive and significant impact on organization performance in the service sector SMEs Selangor, Malaysia. This is in accordance with previous studies conducted among others, by Goetsch and Davis (2002) who stated that organization with TQM implementation had a strategic plan that consists of broad objectives, vision, mission, and also actions program that must be undertaken to achieve the broad objectives. One researcher emphasized that strategic management is an approach to specify the organization objectives, to develop organization's policies, to determine plan in attaining the objectives, and to manage resources for policies and plans implementation, those drive the increase of organization performance highly in line with achieved appropriate organization objectives (Mohamud et al., 2015). Abusa and Gibson (2011) used strategically based as one of the independent variables called top management commitment as the most crucial factor for the success of TQM. The study has revealed that the role of top management commitment comes up as an essential performance predictor for financial performance.

Moreover, the result of the analysis of this study has revealed that total employee involvement had a positive and significant effect on organization performance in the SMEs service sector Selangor, Malaysia. This is supported by several studies including Sofijanov and Chatleska (2013) who stated "Employee involvement is a process of participation and empowerment of employees in order to use their input towards achieving higher individual and organizational performance". The study indicated that using employee involvement effectively has a positive impact on perceived organizational performance. Precisely, employee involvement and employee empowerment, and the utilizing of self-managing teams have a direct and significant correlation with the managerial perception of the organizational performance. The study concludes that the companies are driven to apply for employee involvement programs in enhancing company performance, growth and competitiveness either on the regional or global market. Abusa and Gibson (2011) used the people management as one of the independent variables in which an employee focus is also an essential factor for the success of TQM implementations (Abusa & Gibson, 2011). The study has revealed that people management had a significant correlation with customer satisfaction, employee morale, and production performance improvement. People Management (in this study Total Employee Involvement) is one of the four TQM elements that had a significant contribution on both financial and operational performance (Abusa & Gibson, 2011).

5. Conclusion

This finding of this study assists the management in implementing TQM, especially in service sector of SMEs. Customer focus in this study has received the lowest effect on organization performance compared with the other three independent variables. Furthermore, according to the low response of customer satisfaction indicator, management of SMEs is recommended first to pay more attention on customer by providing the best quality services and providing value-added services for customer satisfaction. The management could also start by measuring and monitoring the level of customer satisfaction, arranging the after-sales strategies, and performing the exact communication and training processes to reach customer satisfaction. The outcomes are believed to contribute in terms of recognizing TQM values with four critical elements of TQM that are utilized in this study, i.e. customer focus, continuous improvement, strategically based, and total employee involvement. The research results sustain and enrich theories about how TQM affects organization performance improvement. Future research is suggested to develop the relationship between TQM and organization performance through factor analysis. Thus the dominant factor and the less dominant factor can be detected by statistical analysis. Moreover, the future researcher has to employ other factors which affect organizational performance such as working environment, company culture, career path, the use of ISO 9001, etc. Furthermore, it is suggested for future research to perform a study with a larger sample which may be possible with the continuous growth of SMEs in Malaysia.

References

- Abusa, F. M., & Gibson, P. (2011). TQM implementation in developing countries: a case study of the Libyan industrial sector. *Benchmarking: An International Journal*, 20(5), 693-711.
- Ahmad, A., Khaled, A., Mohammad A. L., Jais, A. A. A., & Ibrahim, R. (2019). Budget hotels' online guest reviews regarding customer satisfaction. *The Journal of Social Sciences Research*, 5(2), 522-534.
- ASEAN Statistics Division (ASEANStats). (n.d.). ASEAN states Database. Retrieved April 2018, from <https://data.aseanstats.org/>
- Cai, S. (2009). The importance of customer focus for organizational performance: a study of Chinese companies. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 26(4), 369-379.
- Endara, Y.M., Ali, A.B., Yajid, M.S.A. (2019). The influence of culture in service quality leading to customer satisfaction and moderation role of bank. *Journal of Islamic Accounting and Business Research*, 10(1), 134-154.
- Evans, J. R. (2017). *Quality & Performance Excellence: Management, Organization, and Strategy* (8th Ed.). Boston, USA: Cengage Learning.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23* (8th Ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2008). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2016). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality* (8th Ed.). New Jersey, USA: Pearson Prentice Hall.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2016). *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality Management*. 8th ed., New Jersey: USA, Prentice Hall.
- Haque, A., Sarwar, A., & Azam, F. (2014). Total quality management practices in the Islamic banking industry: comparison between Bangladesh and Malaysian Islamic bank. *International Journal of Ethics in Social Sciences*, 2(1).
- Khan, M. W. J., & Khalique, M. (2014). An overview of small and medium enterprises in Malaysia and Pakistan: past, present and future scenario. *Business and Management Horizons*, 2(2), 38-49.
- Li, J., Papadopoulos, C. T., & Zhang, L. (2016). Continuous improvement in manufacturing and service systems. *International Journal of Production Research*, 54, 6281-6284.
- Maletić, D., Maletić, M., & Gomišček, B. (2012). The relationship between continuous improvement and maintenance performance. *Journal of Quality in Maintenance Engineering*, 18(1), 30-41.

- Mahfouz, S.S.A. (2019). TQM practices and organizational performance in the manufacturing sector in Jordan: The mediating role of HRM practices and innovation. *Journal of Management and Operational Research*, 1(22).
- Mohamud, G. Y., Muhamud, A. S., & Mohamed, B. H. (2015). The relationship between strategic management and organizational performance in Mogadishu-Somalia. *European Journal of Research and Reflection in Management Sciences*, 3(2), 42-51.
- Montgomery, D. C. (2013). *Introduction to Statistical Quality Control* (7th Ed.). USA: John Wiley & Sons, Inc.
- Oruma, B. W., Mironga, J. M., & Muma, B. O. (2014). Top management commitment towards implementation of Total Quality Management (TQM) in construction companies in Nakuru county-Kenya. *International Journal of Economics, Finance and Management Sciences*, 2(6), 332-338.
- Rahman, N., Othman, M., Yajid, M., Rahman, S., Yaakob, A., Masri, R., Ramli, S & Ibrahim, Z. (2018). Impact of strategic leadership on organizational performance, strategic orientation and operational strategy. *Management Science Letters*, 8(12), 1387-1398.
- Ranasinghe, H. K. G. S., Yajid, M. S. A., Khatibi, A., & Azam, S. M. F. (2018). A systematic literature analysis of entrepreneurial orientation and business performance. *Journal of Business Economics and Finance (JBEF)*, 7(3), 269-287.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (7th Ed.). Chichester, West Sussex, United Kingdom: John Wiley & Sons.
- SME Corporation Malaysia. (n.d.). SME Statistics. Retrieved April 2018, From <http://www.smecorp.gov.my/index.php/en/policies/2015-12-21-09-09-49/sme-statistics>
- Sofijanov, E., & Chatleska, V. Z. (2013). Employee Involvement and Organizational Performance: Evidence from the Manufacturing Sector in the Republic of Macedonia. *Trakia Journal of Sciences*, 11, 31-36. Retrieved from <https://pdfs.semanticscholar.org/432c/aa34880b9ec5ad4a13a3775e2e1b9e1fb870.pdf>
- Sousa, S. D. (2007). The Continuous Improvement Process in Practice. ICQR 2007 - Proceedings of the 5th International Conference on Quality and Reliability, 118-122. Retrieved September 2018, from <https://www.researchgate.net/publication/287581009>
- Sugiyono. (2015). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Terziowski, M. (2001). The effects of continuous improvement and innovation management practice on small to medium enterprise (SME) performance. *Faculty of Economics and Commerce, The University of Melbourne, Australia, no date*.
- The Ministry of International Trade and Industry (MITI). (2017). MITI Report 2016. Retrieved from http://www.miti.gov.my/miti/resources/MITI%20Report/MITI_REPORT_2016.pdf
- Yunoh, M. N., & Ali, K. A. M. (2015a). TQM and Malaysian SMEs performance: The mediating roles of innovation process. *Journal of Scientific Research and Development*, 2(10), 14-19.
- Yunoh, M. N. M., & Ali, K. A. M. (2015b). Total quality management approach for Malaysian SMEs: Conceptual framework. *International Journal of Business and Social Science*, 6(1).



© 2019 by the authors; licensee Growing Science, Canada. This is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC-BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).