

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah PT. Surabaya Muara Artha yang berlokasi ICBC Center, Jl. Basuki Rahmat No.16-18, Kedungdoro, Kec. Tegalsari, Surabaya, Jawa Timur 60261. Adapun waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Juli 2023 sampai bulan Agustus 2023.

3.2 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Surabaya Muara Artha yakni sebanyak 54 karyawan. Menurut Arikunto (2012:104), apabila jumlah penduduk kurang dari 100 orang maka seluruh penduduk dijadikan sampel, sedangkan bila jumlah penduduk lebih dari 100 orang maka 10-15% atau 20-25% dari jumlah penduduk dapat dijadikan sampel.

3.3 Sampel

Dalam penelitian ini jumlah respondennya kurang dari 100 orang, sehingga penulis melakukan survei terhadap seluruh populasi di PT. Surabaya Muara Artha yang berjumlah 54 orang. Untuk pengambilan sampel, penulis menggunakan teknik sampling jenuh dan menggunakan seluruh populasi.

Adapun metode pengambilan sampel untuk memperoleh data yang representatif digunakan sampling jenuh. Menurut Sugiyono (2014:118), teknik sampling jenuh adalah teknik yang seluruh anggota populasi dijadikan sampel. Karena populasinya relatif kecil, maka penulis memilih sampel dengan menggunakan metode sampling jenuh. Oleh karena itu, 54 orang menjadi sampel untuk penyelidikan ini.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Menurut (Istijanto, 2010: 20), Ada tiga pendekatan berbeda untuk penyelidikan ilmiah: penelitian eksploratif, penelitian deskriptif, dan penelitian kausal. Tergantung pada informasi yang dicari dalam penelitian SDM, jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti akan bervariasi.

1. Penelitian deskriptif: strategi penelitian yang tujuan utamanya adalah memberikan gambaran rinci tentang suatu fenomena yang diteliti. Bentuk penelitian ini biasanya merupakan kelanjutan dari penelitian eksplorasi.
2. Penelitian eksplorasi: Penelitian eksplorasi adalah desain penelitian yang tujuan utamanya adalah untuk memperoleh pandangan mendalam dan komprehensif tentang masalah manajemen SDM yang sebenarnya, atau peneliti hanya sekedar mengidentifikasi masalah awal.
3. Penelitian kausal: metode penelitian yang tujuan utamanya adalah untuk menunjukkan hubungan antara dua variabel melalui rantai sebab dan akibat; kadang-kadang disebut penelitian “penjelasan”

Berdasarkan apa yang telah dibahas, maka penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kausal, yaitu meneliti hubungan antara dua peristiwa atau antara dua pihak yang saling memberikan dan mengalami pengaruh. Data kualitatif bersifat variabel komparatif karena partisipan penelitian diberikan kebebasan untuk mengemukakan pendapatnya sendiri (Sekaran, 2006: 60). Penelitian ini didukung oleh informasi yang diperoleh dari PT. Surabaya Muara Artha, memuat gambaran lengkap mengenai lembaga, hasil kuisisioner, dan data terkait lainnya.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data untuk mengumpulkan data untuk dianalisis atau diolah guna mencapai suatu kesimpulan. Investigasi ini menggunakan teknik pengumpulan data berikut:

1. Data tentang *Human Relations* dikumpulkan melalui lembar observasi dan kuisisioner.
2. Data tentang *Total Quality Management* dikumpulkan melalui lembar observasi dan kuisisioner.

3. Data tentang produktiitas kerja karyawan dikumpulkan melalui lembar observasi dan kuesioner.

Setelah berkonsultasi dengan pembimbing penelitian, peneliti membuat dokumen observasi dan kuesioner untuk penelitian ini. Kertas observasi yang telah dibuat kemudian disusun berdasarkan indikator-indikator variabel yang akan diukur. Selama prosedur pengumpulan data, lembar observasi digunakan peneliti untuk mengamati perilaku subjek penelitian. Dokumen observasi ini digunakan untuk menguatkan data yang diperoleh dari kuesioner yang disebarkan kepada setiap sampel terpilih.

Kuesioner juga digunakan untuk menjaring data untuk penelitian ini (kuesioner). Kuesioner terdiri dari daftar pertanyaan tertulis yang dikembangkan berdasarkan indikator *human relation* (X1), *Total Quality Management* (X2), dan produktivitas kerja karyawan (Y) yang akan ditanggapi oleh responden dalam penelitian ini. Skala Likert kemudian digunakan untuk mengevaluasi kuesioner dalam penelitian ini, dengan masing-masing respon responden memperoleh skor sebagai berikut:

1. Jawaban Sangat Setuju (SS) diberi skor 5
2. Jawaban Setuju (S) diberi skor 4
3. Jawaban Netral (N) diberi skor 3
4. Jawaban Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
5. Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

3.6 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel penelitian adalah penjelasan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian yang menyusunnya. Definisi operasional variabel-variabel dalam analisis ini dijelaskan di bawah ini.

1. *Human Relations* (X1) adalah proses berkomunikasi dan berinteraksi dengan orang lain dengan tujuan melaksanakan kepemimpinan kelompok yang efektif dan mencapai tujuan bersama.
2. *Total Quality Management* (X2) adalah sistem manajemen terintegrasi yang menerapkan peningkatan kualitas sebagai strategi bisnis, dengan tujuan akhir

meningkatkan kepuasan pelanggan melalui partisipasi aktif seluruh anggota tim.

3. *Produktivitas* kerja karyawan (Y) adalah kemampuan menghasilkan produk atau jasa dari berbagai sumber daya atau faktor produksi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas kerja yang dihasilkan dalam suatu usaha.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator
1	<i>Human relation</i> (X1)	<i>Human relation</i> ialah proses berkomunikasi dan berinteraksi dengan orang lain dengan tujuan melaksanakan kepemimpinan kelompok yang efektif dan mencapai tujuan bersama.	<ol style="list-style-type: none"> a. Hubungan dengan rekan kerja b. Hubungan dengan atasan c. Hubungan dengan klien d. Hubungan dengan masyarakat (Istijanto, 2010: 23)
2	<i>Total quality management</i> (X2)	<i>Total quality management</i> merupakan sistem manajemen terintegrasi yang menerapkan peningkatan kualitas sebagai strategi bisnis, dengan tujuan akhir meningkatkan kepuasan pelanggan melalui partisipasi aktif seluruh anggota tim.	<ol style="list-style-type: none"> a. Kepemimpinan b. Perencanaan strategi c. Pemberdayaan karyawan d. Proses manajemen e. Evaluasi (Herjanto, 2010: 56)
3	Produktivitas kerja karyawan (Y)	Produktivitas kerja merupakan kemampuan menghasilkan produk atau jasa dari berbagai sumber daya atau faktor produksi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas kerja yang dihasilkan dalam suatu usaha.	<ol style="list-style-type: none"> a. Kuantitas kerja b. Kualitas kerja c. Ketepatan waktu (Simamora, 2006)

3.7 Metode Analisis Data

3.7.1 Analisis data kualitatif

Temuan dari kuesioner penelitian ini dikarakterisasi menggunakan analisis data kualitatif. Dimana pendeskripsian dilakukan dengan cara mendeskripsikan tanggapan yang diberikan responden terhadap kuesioner yang ditentukan. Untuk mendeskripsikan atau memberikan penjelasan terhadap fenomena yang ada merupakan tujuan dari analisis data deskriptif kualitatif.

3.7.2 Analisis data kuantitatif

1. Uji validitas data

Untuk menentukan dapat dipercaya atau tidaknya suatu kuesioner, peneliti menggunakan metrik yang disebut validitas (Ghozali, 2011). Jika jawaban pertanyaan pada kuesioner dapat mengungkapkan variabel yang diminati, maka kuesioner tersebut dapat dianggap sah. Validitas berarti memeriksa apakah pertanyaan yang dimasukkan dalam survei benar-benar mengukur variabel yang diteliti. Jika r -hitung mempunyai tingkat signifikansi 0,05 atau kurang, pengujian tersebut sah; jika $> 0,05$ maka tes tersebut tidak valid (Ghozali, 2011).

2. Uji Reliabilitas

Ghozali (2011) menjelaskan bahwa uji reliabilitas adalah suatu metode untuk mengukur validitas kuesioner sebagai indikator variabel atau konstruk. Dengan menggunakan rumus Cronbach Alpha dan perangkat lunak SPSS, kami membandingkan temuan pengukuran awal kami dengan pertanyaan tambahan atau memeriksa korelasi antar respons untuk menentukan keandalan skala. Menurut Ghozali (2011) suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,6$

3. Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik merupakan pengujian dalam mengetahui ada atau tidak pada Uji Multikolinieritas, dan Uji Heteroskedastisitas dalam suatu hasil estimasi. Model regresi dikatakan baik apabila dapat memenuhi langkah pengujian asumsi klasik, sehingga harus dipenuhi tiga asumsi klasik tersebut diatas.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi berganda adalah pendekatan statistik yang dipilih untuk penyelidikan ini. Teknik ini membangun hubungan antara banyak variabel independen dan satu variabel dependen. Berikut ini ikhtisar model regresi berganda:

$$Y = a_0 + b_1X_1 + b_2X_2 - e$$

Keterangan :

Y : produktivitas kerja

X1 : human relation

X2 : total quality management

a_0 : Konstanta

b_1 : Koefisien X1

b_2 : Koefisien X2

e : kesalahan pengganggu (*disturbance/error term*)

Human relations (X1) dan *Total Quality Management* (X2) merupakan faktor independen yang diprediksi pengaruhnya terhadap produktivitas kerja (Y) sebagai variabel dependen. Tujuan penelitian kuantitatif ini adalah untuk menilai kontribusi *Human Relations* dan *Total Quality Management* (TQM) terhadap Produktivitas Kerja PT. Staff Muara Artha Surabaya.

5. Uji Hipotesis

a. Uji T (uji parsial)

Penelitian ini menggunakan uji t atau uji signifikansi parsial untuk melihat apakah terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara *Human Relations* (X1) dengan *Total Quality Management* (X2) yang keduanya merupakan variabel independen dan hasilnya adalah produktivitas karyawan (Y). Mencari tahu hasil suatu tes semudah membandingkan t-hitung dengan t-tabel. Variabel bebas (independen) memberikan kontribusi terhadap variabel terikat (dependent) jika t hitung $>$ t tabel. Jika nilai t hitung positif maka hubungan antara variabel independen dan dependen juga positif. Jika nilai t bernilai negatif, maka hubungan antara variabel independen dan dependen adalah negatif. Jika digabungkan dengan nilai sig nilai probabilitas sebesar 0,05 maka terjadi penolakan H0.

b. Uji F (uji simultan)

Uji F dilakukan untuk menguji apakah variabel independen yang terdiri dari *Human Relation* (X1) dan *Total Quality Management* (X2) secara bersama-sama atau simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen produktivitas kerja karyawan (Y). Hipotesis alternatif menyatakan bahwa seluruh faktor independen mempunyai pengaruh yang besar terhadap variabel dependen, dan berlaku jika nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel. Variabel independen dikatakan signifikan jika nilai signya lebih kecil dari nilai probabilitasnya. Jika digabungkan dengan nilai sig nilai probabilitas sebesar 0,05 maka terjadi penolakan H0.

c. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tujuan dari uji nilai Adjusted R-Squared adalah untuk mengevaluasi kekuatan penjelas model dengan mengukur sejauh mana pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara real time (Ghozali, 2016). Chin (1988) mengklasifikasikan nilai R-Square menjadi kuat jika $> 0,67$, menjadi sedang jika $> 0,33$ namun $< 0,67$, dan lemah jika $> 0,19$ namun $< 0,33$.

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Deskripsi Libra KTV

Libra Executive Karaoke ini beralamat di ICBC Center, Jl. Basuki Rahmat No.16-18, Kedungdoro, Kec. Tegalsari, Surabaya, Jawa Timur 60261 Dan berdiri sejak 2020. Libra Executive Karaoke itu sendiri memiliki 19 room yang disewakan, yang terdiri dari 10 tipe small room, 3 tipe medium room, 3 tipe large room, 3 tipe extra large room. Operasional bisnis pada Libra Executive Karaoke Surabaya ditangani oleh 54 karyawan, yang terdiri dari , 1 orang operasional manajer, 1 supervisor, 1 orang IT, 2 orang administrasi, 2 orang administrasi gudang, 3 orang *Bussines Manajer*, 3 orang kasir, 4 orang *Reception*, 2 orang Marker, 2 orang *Captain Floor*, 12 orang *Waiter*, 4 orang *Bartender*, 4 orang koki, 3 orang *Engineering*, 3 orang Valet, 7 orang *Security*. Libra KTV menawarkan berbagai lagu yang dapat dipilih dari daftar lagu, serta fasilitas audio dan visual yang baik untuk pengalaman karaoke yang menyenangkan. Libra Ktv menyediakan makanan dan minuman untuk pengunjung, dan pengunjung dapat memesan paket khusus untuk merayakan acara tertentu atau berkumpul bersama teman.

Dalam memberikan pelayanan sehari-hari yang berhubungan dengan *human relation*, hubungan kerjasama antar karyawan maupun karyawan dengan atasan dilakukan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan minimnya terjadi masalah dalam lingkup SDM yang berlarut-larut atau segera terselesaikan dengan baik. Selain itu, penerapan *Total Quality Management* dengan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan secara berkala yang dilakukan oleh Libra Executive Karaoke Surabaya dengan mengadakan program-program pembinaan SDM guna meningkatkan profesionalisme layanan.

4.1.2 Visi dan Misi Libra KTV

Berikut di bawah ini adalah logo libra KTV yang memiliki arti keseimbangan jasmani dan rohani. Oleh karena itu, dibutuhkan visi dan misi yang sejalan sebagai landasan Libra KTV untuk mencapai tujuan perusahaan. Visi Libra KTV adalah menjadi Karaoke terbaik se-Jawa Timur. Misi Libra KTV adalah memberikan pelayanan terbaik dalam katagori karaoke Indonesia.



Gambar 4.1 Logo Libra KTV

4.1.3 Struktur Organisasi dan Komando

1. Hirarki Jabatan Organisasi

Hirarki jabatan organisasi yang berlaku di Libra Executive Karaoke adalah mengikuti urutan sebagai berikut ini:

- a. Koordinator Area Koordinator kegiatan operasional beberapa outlet dalam suatu area yang ditunjuk Kantor Pusat.
- b. Kepala Outlet Pemegang komando dan tanggung jawab tertinggi dari sebuah outlet.
- c. Supervisor Wakil Kepala Outlet dalam bidang pengoperasian outlet.
- d. Akunting Outlet Wakil Kepala Outlet dalam bidang keuangan dan administrasi.
- e. Koordinator Outlet Koordinator kegiatan teknis operasional outlet. Memimpin dan mengkoordinasikan kerja Kapten.
- f. Kapten Pimpinan regu yang bekerja dalam shift.
- g. Operator Pegawai tingkat operasional.

2. Hirarki Komando Operasional

Dalam sebuah kondisi di mana diperlukan sebuah komando dalam pengoperasian outlet, maka hirarki yang berlaku di Libra Executive Karaoke adalah mengikuti urutan sebagai berikut:

- a. Koordinator Area
- b. Kepala Outlet
- c. Supervisor
- d. Kapten
- e. Pegawai yang ditunjuk

Oleh karena itu, apabila terjadi sebuah peristiwa, maka hirarki yang tertinggi yang berada di tempat kerja secara otomatis memegang komando tertinggi tetapi juga disertai tanggung jawab yang terberat.

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Karakteristik Reponden

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun statistik demografi responden yang bekerja di PT. Surabaya Muara Artha, hasilnya sebagai berikut:

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Laki-laki	44	81%
Perempuan	10	19%
TOTAL	54	100%

Sumber: Dari bahan data SPSS

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 4.1, jumlah maksimal pegawai laki-laki di PT. Surabaya Muara Artha berjumlah 44 orang, sedangkan jumlah pegawai perempuan pada satu perusahaan maksimal 10 orang. Jumlah pegawai pada kedua perusahaan tersebut berjumlah 54 orang. Menurut sampel

penulis, 81% karyawannya adalah laki-laki. Hal ini menunjukkan bahwa penulis artikel ini fokus pada perolehan sampel karyawan laki-laki. Robbins (2003) menemukan bahwa pria dan wanita memiliki perbedaan yang signifikan, termasuk sikap mereka terhadap otoritas dan pengambilan keputusan, serta tujuan karier mereka.

2. Berdasarkan Usia

Adapun data mengenai usia responden karyawan PT. Surabaya Muara Artha adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Presentase (%)
20-30	5	10%
31-41	36	66%
>41	13	24%
TOTAL	54	100%

Sumber: Dari bahan data SPSS

Berdasarkan hasil tabel 4.2, 66% karyawan penulis berusia antara 31 hingga 41 tahun, 24% berusia di atas 41 tahun, dan setidaknya 10% berusia antara 20 hingga 30 tahun menurut data yang disajikan di atas. Hal ini menunjukkan bahwa penulis yang paling berpengaruh memperoleh sampel dari karyawan yang berusia antara 31 dan 41 tahun. Robbins (1996) menegaskan bahwa kebosanan yang berkepanjangan dan kurangnya stimulasi intelektual berkontribusi terhadap kinerja yang buruk. Penuaan berdampak negatif pada kecepatan, ketangkasan, dan ketabahan fisik atau mental seseorang.

3. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Adapun data mengenai pendidikan terakhir responden karyawan PT. Surabaya Muara Artha adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
SMA	10	18%
D1/S1	39	72%
S2/S3	5	10%
TOTAL	54	100%

Sumber: Dari bahan data SPSS

PT. Surabaya Muara Artha memiliki pendidikan terakhir D1/S1 72%, Magister/S2 10%, dan SMA 18%, hal ini menunjukkan bahwa penulis memilih sampel pegawai dengan tingkat pendidikan D1/S1 lebih dominan. Tabel 4.3 di atas menunjukkan hal ini. Menurut Notoatmodjo (2003), mempunyai tingkat pendidikan yang lebih tinggi akan mempengaruhi kemampuan seseorang untuk mencapai kinerja puncak. Hal ini karena tanpa akses terhadap pendidikan, sulit bagi individu untuk memperoleh keterampilan baru secara cepat saat bekerja dalam sistem kerja.

4. Berdasarkan Masa Kerja

Adapun data mengenai masa kerja responden karyawan PT. Surabaya Muara Artha adalah sebagai berikut

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Masa kerja	Jumlah	Presentase (%)
1-5 tahun	39	72%
>5 tahun	15	28%
TOTAL	54	100%

Sumber: Dari bahan data SPSS

Berdasarkan tabel 4.4 di atas dapat diketahui bahwa masa kerja responden karyawan PT. Surabaya Muara Artha selama 1-5 tahun sebanyak 39 orang (72%) dan masa kerja >5 tahun sebanyak 15 orang (28%) Hal ini menunjukkan bahwa penulis memilih sampel karyawan yang telah bekerja rata-rata antara satu sampai lima tahun. Menurut Robbins (1996), masa kerja karyawan dapat

berfungsi sebagai indikator untuk membantu menjelaskan tingkat turnover karyawan. Semakin lama seseorang bekerja di suatu perusahaan, maka semakin banyak pengalaman yang dimilikinya di bidangnya.

4.2.2 Deskripsi Hasil Pengukuran Variabel Penelitian

1. *Human Relations*

Penelitian *Human Relations* (X1) menggunakan indikator hubungan dengan rekan kerja, hubungan dengan atasan, hubungan dengan klien, dan hubungan dengan masyarakat diperoleh hasil:

Tabel 4.5 Hasil Pengukuran Variabel *Human Relation*

No	Item	Jumlah Responden										Rata-Rata
		1		2		3		4		5		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	X1.1					12	22,2	21	38,9	21	38,9	4,17
2	X1.2					14	25,9	26	48,1	14	25,9	4,00
3	X1.3			1	1,9	13	24,1	29	53,7	11	20,4	3,93
4	X1.4			1	1,9	8	14,8	28	51,9	17	31,5	4,13
Total Rata-rata: 16,23												

Sumber: Dari bahan data SPSS

Nilai rata-rata variabel dapat disimpulkan dari data pada tabel 4.5 mengenai tanggapan responden yang diberikan mengenai *human relations* adalah sebesar 16,23. Nilai rata-rata Pernyataan X1.1 sebesar 4,17 sehingga merupakan pernyataan dengan nilai rata-rata tertinggi secara keseluruhan. Pernyataan yang mempunyai simpangan baku maksimum adalah X1.3 yang mempunyai nilai rata-rata terendah (3,93).

2. *Total Quality Management*

Dengan menggunakan kuesioner ini, penelitian tentang *Total Quality Management* (X2) menggunakan indikator seperti

kepemimpinan, perencanaan strategis, pemberdayaan karyawan, manajemen proses, dan evaluasi. Dari kelima indikator tersebut, enam pernyataan berikut digunakan untuk mengukur manajemen mutu secara keseluruhan:

Tabel 4.6 Hasil Pengukuran Variabel *Total Quality Management*

No	Item	Jumlah Responden										Rata-Rata
		1		2		3		4		5		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	X2.1					4	7,4	18	33,3	32	59,3	4,52
2	X2.2							21	38,9	33	61,1	4,61
3	X2.3					2	3,7	16	29,6	36	66,7	4,63
4	X2.4					2	3,7	23	42,6	29	53,7	4,50
5	X2.5							30	55,6	24	44,4	4,44
6	X2.6							24	44,4	30	55,6	4,56
7	X2.7					3	5,6	25	46,3	26	48,1	4,43
Total Rata-rata: 31,69												

Sumber: Dari bahan data SPSS

Dapat disimpulkan bahwa nilai mean dari variabel manajemen kualitas total adalah sebesar 31,69 berdasarkan data pada tabel 4.6 mengenai tanggapan responden terhadap manajemen kualitas secara keseluruhan. Nilai rata-rata Pernyataan X2.3 adalah 4,63 sehingga menjadi pemenang dalam distribusi nilai rata-rata. Sedangkan pernyataan X2.7 mempunyai nilai rata-rata terendah dari seluruh pernyataan yaitu 4,43, namun juga menghasilkan skor agregat terendah.

3. Produktivitas *Kerja*

Dengan menggunakan kuesioner ini, Penelitian Produktivitas Kerja (Y) mengumpulkan data mengenai indikator-indikator. Indikator tersebut terdiri dari volume pekerjaan, kualitas pekerjaan, dan ketepatan waktu. 7 item pernyataan digunakan untuk mengukur produktivitas kerja pegawai berdasarkan 5 indikator tersebut. Berikut adalah komponen-komponen pernyataan tersebut

Tabel 4.7 Hasil Pengukuran Variabel Produktivitas Kerja

No	Item	Jumlah Responden										Rata-Rata
		1		2		3		4		5		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Y.1					13	24,1	24	44,4	17	31,5	4,07
2	Y.2					10	18,5	29	53,7	15	27,8	4,09
3	Y.3					5	9,3	24	44,4	25	46,3	4,37
4	Y.4					4	7,4	19	35,2	31	57,4	4,50
5	Y.5					7	13,0	22	40,7	25	46,3	4,33
6	Y.6					2	3,7	20	37,0	32	59,3	4,56
Total Rata-rata: 25,93												

Sumber: Dari bahan data SPSS

Berdasarkan tabel 4.7 di atas tentang jawaban responden mengenai produktivitas kerja dapat diketahui bahwa nilai mean variabel produktivitas kerja 25,93. Nilai rata-rata sebesar 4,56 termasuk pada pernyataan Y.6. Karena itu, ini adalah klaim yang paling penting. Pernyataan Y.2 memperoleh nilai rata-rata terendah, yaitu 4,09, yang menjadikannya pernyataan dengan skor terendah secara keseluruhan.

4.2.3 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

1. Uji *Validitas*

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan korelasi produk moment, kriteria yang digunakan dalam menentukan valid atau tidaknya pertanyaan-pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah r hitung (tabel corrected item total correlation) $>$ r tabel (tabel product moment) atau bernilai positif maka data dikatakan valid.

Uji validitas akan menguji masing-masing variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini. Berikut adalah hasil uji validitas

Human Relations dan *Total Quality Management* terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Surabaya Muara Artha.

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item	r hitung	r table	Ket
Human Relation	X1.1	.267	0,263	Valid
	X1.2	.278	0,263	Valid
	X1.3	.446	0,263	Valid
	X1.4	.370	0,263	Valid
Total Quality Management	X2.1	.391	0,263	Valid
	X2.2	.435	0,263	Valid
	X2.3	.372	0,263	Valid
	X2.4	.504	0,263	Valid
	X2.5	.340	0,263	Valid
	X2.6	.354	0,263	Valid
	X2.7	.442	0,263	Valid
Produktivitas Kerja	Y.1	.437	0,263	Valid
	Y.2	.355	0,263	Valid
	Y.3	.512	0,263	Valid
	Y.4	.288	0,263	Valid
	Y.5	.312	0,263	Valid
	Y.6	.311	0,263	Valid

Sumber: Dari bahan data SPSS

Berdasarkan uji validitas pada variabel human relation seluruh 4 pertanyaan dinyatakan valid, pada *total quality management* seluruh 7 pernyataan dinyatakan valid, dan pada variabel produktivitas kerja seluruh 6 pertanyaan dinyatakan valid.

2. Uji Reabilitas

Uji Reabilitas adalah data untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reabilitas dengan uji statistic Cronbach Alpa (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpa $> 0,60$. Maka hasil dari pengujiannya sebagai berikut:

Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas Instrumen

Variabel	Reliabilitas Coefficient	Alpha	Keterangan
X1	4 item pertanyaan	0,856	Reliabel
X2	7 item pertanyaan	0,689	Reliabel
Y	6 item pertanyaan	0,657	Reliabel

Sumber: Dari bahan data SPSS

Berdasarkan tabel 4.9 diatas dapat diketahui bahwa keseluruhan variabel lebih besar dari 0,60 sehingga dikatakan reliabel, artinya kuisisioner tersebut dapat digunakan lebih dari satu kali dan dapat diandalkan.

4.2.4 Analisis statistik

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Menurut Imam Ghozali (2011:161) Model regresi dikatakan berdistribusi normal jika data plotting (titik-titik) yang menggambarkan data sesungguhnya mengikuti garis diagonal.

Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas



Sumber: Dari bahan data SPSS

Kesimpulan uji normalitas adalah Model regresi berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Menurut Imam Ghozali (2011:161) Tidak terjadi gejala multikolinieritas, jika nilai **Tolerance** > **0,100** dan nilai **VIF** < **10,00**.

Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	<i>Human Relation</i>	.956	1.046
	<i>Total Quality Management</i>	.956	1.046

a. Dependent Variable: Produktivitas Kerja

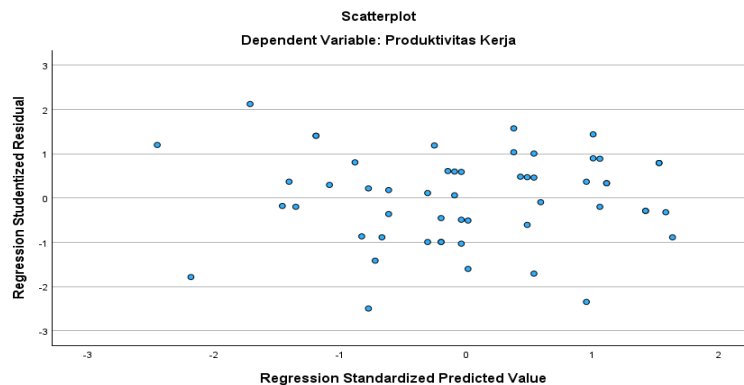
Sumber: Dari bahan data SPSS

Kesimpulan uji multikolinieritas adalah tidak ada gejala Multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Imam Ghozali (2011:139) Tidak terjadi Heteroskedastisitas, jika tidak ada pola yang jelas (bergelombang, melebar kemudian menyempit) pada gambar scatterplots, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y.

Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Dari bahan data SPSS

Kesimpulan uji Heteroskedastisitas adalah tidak ada gejala Heteroskedastisitas.

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu variabel independen (variabel penjelas atau bebas), dengan tujuan untuk mengestimasi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui. Hasil analisis regresi adalah berupa koefisien untuk masing-masing variabel independen. Analisis regresi sederhana dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen (*human relation* dan *total quality management*) terhadap variabel dependen (produktivitas karyawan). Hasil analisis regresi adalah berupa koefisien untuk masing-masing variabel independent.

a. Uji T (uji parsial)

Menurut Imam Ghozali (2011:101) jika nilai Sig. < 0,05 maka artinya variable independen (X) secara parsial berpengaruh terhadap variable dependen (Y). Menurut V. Wiratna Sujarweni (2014;155), jika nilai T hitung > T table,

maka artinya variable independent (X) secara simultan berpengaruh terhadap variable dependent (Y).

$$\mathbf{T\ table} = (\alpha/2; n-k-1) = (0,05/2; 54-2-1) = \mathbf{(0,025; 51) = 2,008}$$

$$\mathbf{Human\ Relation: T\ hitung} > \mathbf{T\ table} = 2,607 > 2,008$$

$$\mathbf{Total\ Quality\ Management: T\ hitung} > \mathbf{T\ table} = 3,054 > 2,008$$

Tabel 4.11 Hasil Uji T Parsial

Coefficients		
Model	t	Sig.
<i>Human Relation</i>	2,607	0,005
Total Quality Management	3,054	0,001

Sumber: Dari bahan data SPSS

Kesimpulan Uji T Parsial: *Human relation* (X1) berpengaruh terhadap produktivitas karyawan (Y) dengan sig. 0,005 < 0,05 dan t hitung 2,607 > t table 2,008 dan *Total quality management* (X2) berpengaruh terhadap produktivitas karyawan (Y) dengan sig. 0,001 < 0,05 dan t hitung 3,054 > t table 2,008.

b. Uji F (uji simultan)

Menurut Imam Ghozali (2011:101) jika nilai Sig. < 0,05 maka artinya variable independen (X) secara simultan berpengaruh terhadap variable dependen (Y).

Menurut V. Wiratna Sujarweni (2014:154), jika nilai F hitung > F table, maka artinya variable independent (X) secara simultan berpengaruh terhadap variable dependent (Y).

$$\mathbf{F\ table} = (k; n-k) = (2; 54-2) = (2; 52) = 3,18$$

$$\mathbf{F\ hitung} > \mathbf{F\ table} = 3,306 > 3,18$$

Tabel 4.12 Hasil Uji F Simultan

Coefficients		
Model	F	Sig.
Regression	3,306	0,001

Sumber: Dari bahan data SPSS

Kesimpulan Uji F Simultan: *Human relation* (X1) dan *Total quality management* (X2) secara simultan berpengaruh terhadap produktivitas karyawan (Y), yang dibuktikan dengan sig. $0,001 < 0,05$ dan F hitung $3,306 > F$ table 3,18.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji ini bertujuan untuk menentukan proporsi atau persentase total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas. Analisis yang digunakan adalah regresi bergenda, maka yang digunakan adalah Adjusted R Square. Hasil perhitungan Adjusted R^2 dapat dilihat pada output Model Summary. Pada kolom Adjusted R^2 dapat diketahui berapa persentase yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Sedangkan sisanya merupakan keterbatasan instrumen penelitian dan error.

Menurut Chin (1988), Nilai R-Square dikategorikan kuat jika lebih dari 0,67, moderat jika lebih dari 0,33 tetapi lebih rendah dari 0,67, dan lemah jika lebih dari 0,19 tetapi lebih rendah dari 0,33.

Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary			
Model	R	R-Square	Adjusted R-Square
1 1	0,854	0,729	0,703

Sumber: Dari bahan data SPSS

Kesimpulan Uji Koefisien Determinasi: Dari *output* di atas didapatkan nilai pada Adjusted R-Square 0,703 yang artinya

Pengaruh *Human relation* (X1) dan *Total Quality Management* (X2) terhadap Produktivitas Kerja (Y) pada PT. Surabaya Muara Artha sebesar 70,3% dan berada pada kategori kuat karena lebih dari 0,67.

4.2.5 Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh *Human Relation* (X1) Terhadap Produktivitas Karyawan (Y) pada PT Surabaya Muara Artha

Secara parsial dibuktikan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa ada pengaruh Positif persepsi *human relations* terhadap produktivitas karyawan. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik uji t untuk variabel *human relations* dengan nilai signifikansi sebesar 0,005 lebih kecil dari 0,05 ($0,005 < 0,05$), dengan nilai t hitung 2,607 lebih besar dari t tabel 2,008 ($2,607 > 2,008$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel human relation berpengaruh positif yang signifikan terhadap produktivitas karyawan. Maka penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis pertama yang menyatakan bahwa “*human relations* berpengaruh positif terhadap produktivitas”.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Rizki Dwiyanti (2015) yang berjudul “Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja Dan *Human Relations* Terhadap Motivasi Kerja Yang Relevan Terhadap Produktivitas Kerja (Studi Pada PT. Morich Indo Fashion Semarang)” menyatakan bahwa human relation berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja pada PT. Morich Indo Fashion Semarang.

2. Pengaruh *Total Quality Management* (X2) Terhadap Produktivitas Karyawan (Y) Pada PT Surabaya Muara Artha

Secara parsial dibuktikan dengan hasil penelitian yang menunjukkan nilai t hitung untuk variabel *total quality management* (X2) adalah sebesar 3,054 sedangkan t tabel 2,008 ($3,054 > 2,008$). Maka dapat diketahui t hitung $>$ t tabel, dan nilai signifikan 0,001 lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa *total quality management* berpengaruh secara signifikan terhadap produktivitas karyawan pada PT Surabaya Muara Artha. Hal ini bermakna bahwa dalam suatu organisasi pengaturan kelompok serta kepemimpinan, dan perencanaan strategi sangat berpengaruh dalam kemajuan organisasi.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh (Brian R. Lamanto, 2017:) melakukan penelitian mengenai analisis *total quality management* terhadap kinerja manajerial daya saing, kepuasan konsumen, dan kinerja bisnis pada PT. Asegar murni jaya desa Tumuluntung kabupaten Minahasa Utara menghasilkan bahwa *total quality management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Menurut (Gaspersz, 2015: 25) mendefinisikan *total quality management* sebagai sebuah aksi dalam perencanaan produksi dan menyediakan komoditas atau jasa, secara konsisten dengan memenuhi keperluan konsumen dan memenuhi persyaratan lebih baik, lebih murah, lebih cepat, lebih aman, mudah untuk digunakan daripada barang yang disediakan pesaing dengan melibatkan partisipasi semua karyawan di bawah kepemimpinan top management.

3. Pengaruh *Human Relation* (X1) dan *Total Quality Management* (X2) Terhadap Produktivitas Karyawan (Y) Pada PT Surabaya Muara Artha

Secara simultan dibuktikan dengan hasil penelitian nilai sig. $0,001 < 0,05$ dan F hitung $3,306 >$ F table 3,18. Selain itu,

dibuktikan dengan hasil uji determinasi (R^2) didapatkan nilai Adjusted R-Square 0,703. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh *human relation* dan *total quality management* terhadap produktivitas karyawan pada PT Surabaya Muara Artha sebesar 70,3% dan berada pada kategori kuat ($0,703 > 0,67$). Hal ini bermakna bahwa produktivitas karyawan dipengaruhi oleh variabel *human relation* dan *total quality management* yang dipersepsikan sebesar 70,3%, sedangkan sisanya merupakan keterbatasan instrumen penelitian dan error. Berdasarkan hasil analisis regresi di atas menunjukkan bahwa semua variabel penelitian yaitu *human relation* dan *total quality management* memiliki pengaruh yang positif terhadap produktivitas kerja. Hal ini berarti bahwa apabila semua variabel ditingkatkan maka produktivitas kerja karyawan juga mengalami peningkatan. Selanjutnya hasil uji hipotesis dengan menggunakan uji t menunjukkan bahwa variabel *human relation* dan *total quality management* memiliki hubungan yang searah dan positif terhadap produktivitas kerja karyawan. Sedangkan analisis uji F menunjukkan bahwa *human relation* dan *total quality management* berpengaruh secara bersama-sama terhadap produktivitas kerja karyawan.

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Triono (2016) dengan judul “Analisis Pengaruh Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja Karyawan Di PT. Radio Karya Pancaran Swara Media Boyolali”, menunjukkan bahwa produktivitas kerja yang tinggi pada bidang hiburan sangat dipengaruhi oleh kemampuan pimpinan perusahaan dalam menjalankan proses kepemimpinannya secara konsisten. Sebaliknya, karyawan juga secara sadar harus memiliki komitmen dalam menjalankan tugas pekerjaan dengan baik.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan hasil penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. *Human Relations* secara parsial berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Surabaya Muara Artha yang berada di Libra KTV, yang dibuktikan dengan sig. $0,005 < 0,05$ dan t hitung $2,607 > t$ table $2,008$.
2. *Total Quality Management* secara parsial berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Surabaya Muara Artha yang berada di Libra KTV, yang dibuktikan dengan sig. $0,001 < 0,05$ dan t hitung $3,054 > t$ table $2,008$.
3. *Human Relations* dan *Total Quality Management* secara simultan berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Surabaya Muara Artha yang berada di Libra KTV, yang dibuktikan dengan sig. $0,001 < 0,05$ dan F hitung $3,306 > F$ table $3,18$. Selain itu, dibuktikan dengan hasil uji determinasi (R^2) didapatkan nilai Adjusted R-Square $0,703$ yang artinya Pengaruh Human relation (X1) dan Total Quality Management (X2) terhadap Produktivitas Kerja (Y) pada PT. Surabaya Muara Artha sebesar $70,3\%$ dan berada pada kategori kuat ($0,703 > 0,67$).

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh *Human Relation* dan *Total Quality Management* terhadap produktivitas karyawan pada PT. Surabaya Muara Artha yang berada di Libra KTV maka penulis menyarankan sebagai berikut:

1. Disarankan kepada PT. Surabaya Muara Artha dapat meningkatkan hubungan dengan rekan kerja, hubungan dengan atasan, hubungan dengan klien, hubungan dengan masyarakat dalam meningkatkan suatu produktivitas.

2. Disarankan kepada PT. Surabaya Muara Artha dapat meningkatkan pemberdayaan karyawan, kepemimpinan, perencanaan strategi, dan proses manajemen agar dapat mempertahankan kinerja karyawan dan meningkatkan kinerja yang lebih efektif dan efisien.
3. Bagi peneliti lain yang berniat untuk melakukan penelitian ulang atau penelitian yang sejenis dengan penelitian ini, diharapkan dapat melakukan perbaikan. Perbaikan dapat dilakukan dengan menggunakan analisis data yang lebih lengkap atau dengan menambahkan beberapa variable yang secara teoritis maupun empiris dapat mempengaruhi produktivitas. Sehingga diharapkan akan diperoleh hasil penelitian yang lebih baik dan lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Allison, Michael. 2005. *Perencanaan Strategis Bagi Organisasi Nirlaba*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Aprizaldy. 2017. *Pengaruh Human Realtion dan Total Quality Management terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Cabang Terminal Petikemas Makassar*
- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Prosedur Peneletian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Brah, S. and Lim, H. 2006. *The effects of technology and TQM on the performance of logistics companies*". International Journal of Physical Distribution & Logistics Management. Vol. 36, No. 3, pp. 192-209.
- Dwiyanti, Risky. 2015. *Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja dan Human Relation Terhadap Motivasi Kerja yang Relevan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. Morich Indo Fashion Semarang*.
- Gaspersz, Vincent. 2005. *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IMB SPSS*. Semarang. Badan Penerbit Undip.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2009. *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Herjanto, Eddy. 2010. *Manajemen Operasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Inuhan, Yunus. 2010. *Makassar Container Terminal. PT. Pelindo IV (Persero) Terminal Petikemas Makassar: Pro Fajar-Jakarta*.
- Ismanto, Kuat. 2009. *Manajemen Syari'ah Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syari'ah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Istijanto, Oei. 2010. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Jogiyanto, H, M. 2008. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*, Yogyakarta: BPFE-UG.

- Krajewski, J. Lee and P. R. Larry. 2006. *Operations Management Strategy and Analysis*, Fifth Edition, Addison-Wesley Publising Company Inc.
- Nasution, M.N. 2010. *Manajemen Mutu Terpadu (TQM)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Onong, Uchjana Effendi. 2009. *Human Relation dan Public Relation*. Bandung: Mandar Maju.
- Prabowo, Ovi Setya. 2008. *Analisis Pengaruh Human Relation, Kondisi Fisik Lingkungan Kerja, Dan Leadership Terhadap Etos Kerja Karyawan Kantor Pendapatan Daerah Di Pati*.
- Puspita, Ridha Y. 2012. *Pengaruh Human Relation Terhadap Kinerja Tutor Studi Pada Bimbingan dan Konsultasi Belajar Nurul Fikri Cabang Bandar Lampung*.
- Samsudin, Sadili. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Ke-1. Bandung: Pustaka Setia.
- Sallis, Edward. 2011. *Total Quality Management in Education*. Jogjakarta: Ircisod.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siagian, Sondang P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Simanjuntak, Payaman J. 2006. *Produktivitas Kerja Pengertian dan Ruang Lingkupnya*. Jakarta: Prisma.
- Sinungan, M. 2005. *Produktivitas Apa dan Bagaimana*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sulhulaepa. 2019. *Pengaruh Human Relation dan Total Quality Management Terhadap Produktivitas Kerja karyawan pada PT. Pelindo IV (Persero) Cabang Terminal Petikemas Makassar*. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2007. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset
- Wiratna, V. 2014. *SPSS untuk Penelitian*. Yogyakarta. Pustaka Baru Press.

LAMPIRAN - LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabulasi Data mentah

N O	Human Relation					Total Quality Manajemen							Produktivitas Kerja							
	X1 .1	X1 .2	X1 .3	X1 .4	J M L	X2 .1	X2 .2	X2 .3	X2 .4	X2 .5	X2 .6	X2 .7	J M L	Y .1	Y .2	Y .3	Y .4	Y .5	Y .6	J M L
1	5	4	4	4	17	5	5	5	5	4	4	4	32	4	4	5	5	4	5	27
2	5	3	4	5	17	5	5	5	4	4	5	5	33	5	4	5	5	5	5	29
3	5	5	4	4	18	4	4	5	5	4	4	4	30	4	4	5	4	5	5	27
4	3	5	2	2	12	4	5	5	4	5	5	4	32	3	4	5	5	5	5	27
5	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	5	5	35	3	4	5	4	5	5	26
6	4	3	4	4	15	5	5	5	5	5	5	4	34	4	5	4	3	3	5	24
7	5	4	4	3	16	5	5	5	5	5	5	5	35	4	4	3	3	5	5	24
8	5	4	3	5	17	4	4	5	4	4	4	4	29	4	5	3	4	5	5	26
9	4	4	4	4	16	4	5	5	5	4	4	5	32	5	5	5	4	4	4	27
10	5	5	3	5	18	4	5	5	4	4	5	4	31	4	5	4	4	4	5	26
11	4	3	3	4	14	4	5	4	4	5	4	4	30	5	5	4	5	4	5	28
12	5	4	4	3	16	5	5	5	5	5	5	4	34	5	5	5	4	4	5	28
13	4	3	4	4	15	5	5	5	5	5	5	5	35	4	4	5	5	4	5	27
14	4	5	4	3	16	4	4	5	5	5	4	4	31	4	4	5	5	4	5	27
15	5	4	5	4	18	5	4	5	4	4	4	5	31	5	4	5	4	5	5	28
16	5	5	4	5	19	4	4	5	5	4	5	4	31	5	5	4	4	3	4	25
17	4	4	4	4	16	4	5	5	4	4	4	4	30	5	4	4	5	4	3	25
18	4	4	4	4	16	5	4	4	3	4	5	4	29	5	4	4	5	4	3	25
19	3	3	3	3	12	4	4	3	3	4	5	4	27	3	3	3	5	3	5	22
20	4	3	3	4	14	5	4	3	4	5	4	3	28	4	3	5	5	5	4	26
21	4	4	3	4	15	3	4	5	4	4	5	5	30	4	4	5	5	4	4	26
22	5	4	5	5	19	5	5	4	4	5	5	5	33	5	4	5	5	4	5	28
23	5	4	5	4	18	5	4	4	5	5	5	4	32	5	4	5	5	5	5	29
24	5	3	4	4	16	4	4	5	4	5	4	4	30	5	3	4	4	3	5	24
25	3	3	4	4	14	5	5	5	5	5	5	5	35	3	3	4	5	5	5	25
26	4	5	5	5	19	5	5	5	5	5	5	5	35	4	5	5	4	4	4	26
27	3	4	4	4	15	5	5	5	4	4	5	5	33	3	4	4	3	3	4	21
28	4	5	4	4	17	5	4	4	4	4	5	4	30	4	5	4	3	3	4	23
29	5	4	5	5	19	5	5	4	5	4	5	5	33	5	4	5	4	5	5	28
30	3	5	4	4	16	4	4	4	5	5	5	4	31	3	5	4	4	5	5	26
31	3	4	4	5	16	3	5	5	5	4	4	3	29	3	4	4	4	4	4	23
32	4	4	3	4	15	3	4	5	5	4	4	5	30	4	4	3	5	5	4	25
33	4	3	5	3	15	5	4	4	4	4	5	5	31	4	3	5	4	4	4	24
34	4	4	4	4	16	4	4	5	4	4	4	5	30	4	4	5	5	4	5	27
35	5	3	5	4	17	4	5	5	5	4	5	5	33	5	3	5	5	5	5	28
36	3	3	4	4	14	5	4	5	5	5	4	5	33	3	3	5	4	5	5	25
37	4	4	3	5	16	5	5	5	5	5	5	5	35	4	4	4	4	5	5	26
38	3	4	4	5	16	5	5	4	4	5	5	5	33	3	4	4	5	4	4	24

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

Kuesioner Penelitian

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

1. Saya Muhammad Faiz Iqbal (NIM 19110050) selaku mahasiswa program studi **Administrasi Bisnis** yang pada saat ini sedang melakukan penelitian dengan judul "PENGARUH HUMAN RELATION DAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA PT SURABAYA MUARA ARTHA". Sehubungan dengan hal tersebut, saya membutuhkan bantuan saudara untuk dapat berkenan menjadi responden dalam mengisi kuesioner penelitian ini sebagaimana yang telah terlampir di bawah ini, serta dengan etika penelitian, saya akan menjaga kerahasiaan jawaban Anda. Bantuan Anda sangat berguna bagi penelitian saya ini. Apakah Anda menyetujui pengisian kuesioner ini? *

Tandai satu oval saja.

- Setuju
 Tidak Setuju

Langsung ke pertanyaan 2

Identitas Responden

2. Nama *

3. Umur *

Tandai satu oval saja.

- < 20 tahun
 20-30 tahun
 31-41 tahun
 > 50 tahun

4. Jenis Kelamin *

Tandai satu oval saja.

- Laki-Laki
 Perempuan

5. Jabatan *

6. Pendidikan Terakhir *

Tandai satu oval saja.

- SMP/SMA/ sederajat
 D3/S1
 S2/S3

7. Masa Kerja (tahun) *

Langsung ke pertanyaan 8

Kuesioner Penelitian

PETUNJUK PENGISIAN

Petunjuk : pilihlah SALAH SATU jawaban yang sesuai dengan keadaan Anda pada pertanyaan yang telah disediakan berikut ini :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

KS : Kurang Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

HUMAN RELATION

8. Setiap karyawan menerapkan prinsip kerja sama yang tinggi dalam pekerjaannya *

Tandai satu oval saja.

- Sangat Setuju
 Setuju
 Kurang Setuju
 Tidak Setuju
 Sangat Tidak Setuju

9. Setiap karyawan siap menghadapi permasalahan dalam pekerjaannya *

Tandai satu oval saja.

- Sangat Setuju
 Setuju
 Kurang Setuju
 Tidak Setuju
 Sangat Tidak Setuju

10. Setiap karyawan mampu mengendalikan emosi dalam melaksanakan pekerjaannya agar tercipta suasana yang kondusif *

Tandai satu oval saja.

- Sangat Setuju
 Setuju
 Kurang Setuju
 Tidak Setuju
 Sangat Tidak Setuju

11. Setiap karyawan menghormati latar belakang masing-masing *

Tandai satu oval saja.

- Sangat Setuju
 Setuju
 Kurang Setuju
 Tidak Setuju
 Sangat Tidak Setuju

Langsung ke pertanyaan 12

Total Quality Management

12. Proses kerja pegawai sesuai dengan tujuan organisasi *

Tandai satu oval saja.

- Sangat Setuju
 Setuju
 Kurang Setuju
 Tidak Setuju
 Sangat Tidak Setuju

13. Pemimpin organisasi menjabarkan visi dan misi organisasi *

Tandai satu oval saja.

- Sangat Setuju
 Setuju
 Kurang Setuju
 Tidak Setuju
 Sangat Tidak Setuju

14. organisasi memberikan penghargaan terhadap pegawai yang memiliki kinerja tinggi *

Tandai satu oval saja.

- Sangat Setuju
 Setuju
 Kurang Setuju
 Tidak Setuju
 Sangat Tidak Setuju

15. Pegawai melaporkan masalah dan hambatan yang di hadapi dalam menjalankan tugas

Tandai satu oval saja.

- Sangat Setuju
 Setuju
 Kurang Setuju
 Tidak Setuju
 Sangat Tidak Setuju

16. Jumlah gaji yang saya terima sebanding dengan beban kerja yang saya lakukan *

Tandai satu oval saja.

- Sangat Setuju
 Setuju
 Kurang Setuju
 Tidak Setuju
 Sangat Tidak Setuju

17. Saya puas dengan cara atasan saya dalam membuat keputusan *

Tandai satu oval saja.

- Sangat Setuju
 Setuju
 Kurang Setuju
 Tidak Setuju
 Sangat Tidak Setuju

18. Masukan dari keluhan pegawai dijadikan sebagai pedoman dalam melakukan perbaikan *

Tandai satu oval saja.

- Sangat Setuju
 Setuju
 Kurang Setuju
 Tidak Setuju
 Sangat Tidak Setuju

Produktivitas Kerja

19. Pelimpahan wewenang harus sesuai dengan kemampuan karyawan *

Tandai satu oval saja.

- Sangat Setuju
 Setuju
 Kurang Setuju
 Tidak Setuju
 Sangat Tidak Setuju

20. Motivasi yang diberikan pimpinan bertujuan untuk meningkatkan hasil yang dicapai

Tandai satu oval saja.

- Sangat Setuju
 Setuju
 Kurang Setuju
 Tidak Setuju
 Sangat Tidak Setuju

21. Semangat kerja karyawan yang tinggi dapat meningkatkan prestasi kerjanya *

Tandai satu oval saja.

- Sangat Setuju
 Setuju
 Kurang Setuju
 Tidak Setuju
 Sangat Tidak Setuju

22. Pengembangan diri karyawan tercermin dari produktivitasnya *

Tandai satu oval saja.

- Sangat Setuju
 Setuju
 Kurang Setuju
 Tidak Setuju
 Sangat Tidak Setuju

23. Mutu karyawan perlu ditingkatkan guna mencapai tujuannya *

Tandai satu oval saja.

- Sangat Setuju
 Setuju
 Kurang Setuju
 Tidak Setuju
 Sangat Tidak Setuju

24. Efisiensi kerja tercipta karena karyawan pandai memanfaatkan waktu kerja, fasilitas, perlengkapan kerjanya *

Tandai satu oval saja.

- Sangat Setuju
 Setuju
 Kurang Setuju
 Tidak Setuju
 Sangat Tidak Setuju

Lampiran 3 Validitas dan Reabilitas

Reliability

Scale: ALL VARIABLES Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	54	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	54	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.856	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	43.74	7.177	.267	.319
X1.2	43.91	7.821	.278	.391
X1.3	43.98	6.320	.446	.166
X1.4	43.78	7.006	.370	.282
Total	16.22	3.119	.270	.404

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	54	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	54	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.698	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	58.85	13.298	.391	.673
X2.2	58.76	13.696	.435	.673
X2.3	58.74	13.667	.372	.678
X2.4	58.87	13.096	.504	.658
X2.5	58.93	13.994	.340	.684
X2.6	58.81	14.305	.354	.695

X2.7	58.94	13.223	.442	.666
Total	31.69	3.880	1.000	.518

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	54	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	54	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.657	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	47.78	11.535	.437	.608
Y.2	47.76	13.092	.355	.669
Y.3	47.48	11.613	.512	.598
Y.4	47.35	12.610	.288	.644
Y.5	47.52	12.292	.312	.638
Y.6	47.30	13.118	.311	.658
Total	25.93	3.579	1.000	.304

Lampiran 4 Hasil Uji Regresi Linear

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Produktivitas Kerja	25.93	1.892	54
Human Relation	16.22	1.766	54
Total Quality Management	31.69	1.970	54

Correlations

		Produktivitas Kerja	Human Relation	Total Quality Management
Pearson Correlation	Produktivitas Kerja	1.000	.220	.024
	Human Relation	.220	1.000	.210
	Total Quality Management	.024	.210	1.000
Sig. (1-tailed)	Produktivitas Kerja	.	.055	.432
	Human Relation	.055	.	.063
	Total Quality Management	.432	.063	.
N	Produktivitas Kerja	54	54	54
	Human Relation	54	54	54
	Total Quality Management	54	54	54

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Total Quality Management, Human Relation ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Produktivitas Kerja

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.221 ^a	.049	.011	1.881	1.673

a. Predictors: (Constant), Total Quality Management, Human Relation

b. Dependent Variable: Produktivitas Kerja

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.245	2	4.622	3.306	<.001 ^b
	Residual	180.459	51	3.538		
	Total	189.704	53			

a. Dependent Variable: Produktivitas Kerja

b. Predictors: (Constant), Total Quality Management, Human Relation

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	22.732	4.437		5.662
	Human Relation	.240	.150	.224	2.607
	Total Quality Management	-.022	.134	-.023	3.054

Coefficients^a

Model		Sig.	Collinearity Statistics	
			Tolerance	VIF
1	(Constant)	<,001		
	Human Relation	.005	.956	1.046
	Total Quality Management	<,001	.956	1.046

a. Dependent Variable: Produktivitas Kerja

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Human Relation	Total Quality Management
1	1	2.991	1.000	.00	.00	.00
	2	.007	20.101	.06	.99	.10
	3	.002	39.922	.94	.01	.90

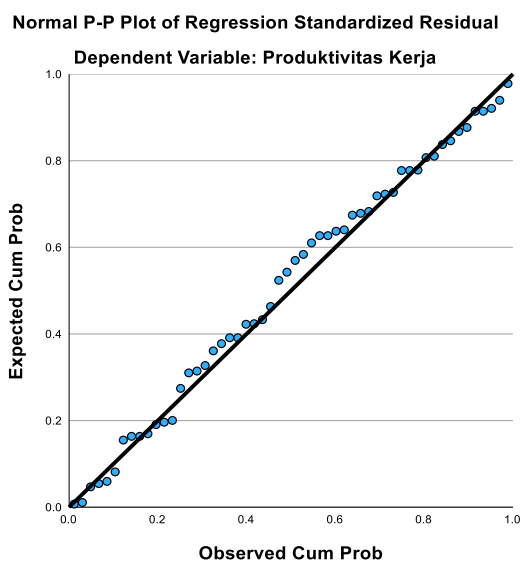
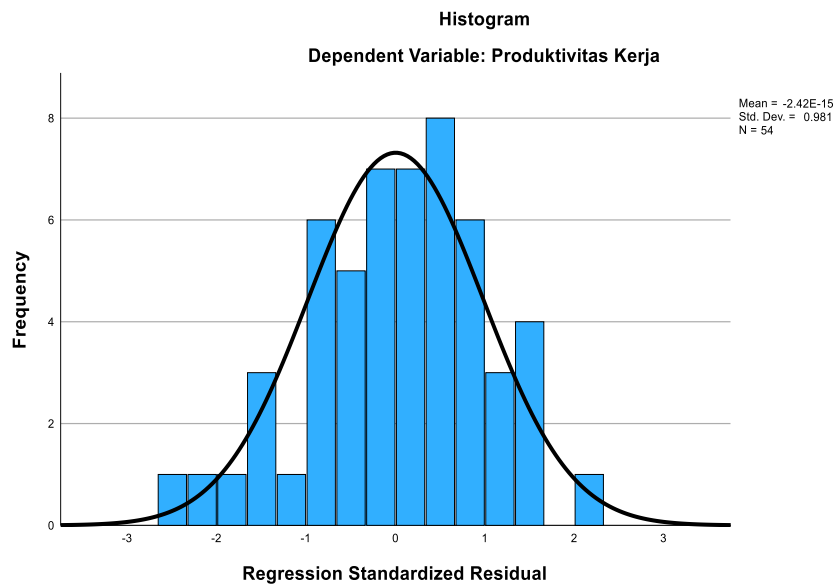
a. Dependent Variable: Produktivitas Kerja

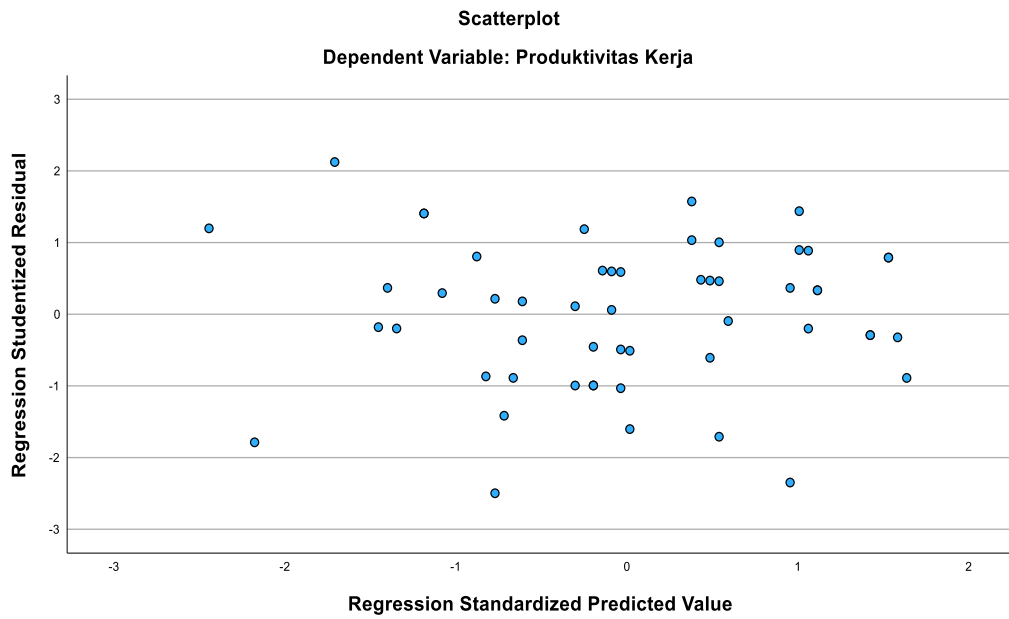
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	24.90	26.61	25.93	.418	54
Std. Predicted Value	-2.448	1.636	.000	1.000	54
Standard Error of Predicted Value	.263	.832	.427	.120	54
Adjusted Predicted Value	24.58	26.74	25.93	.444	54
Residual	-4.603	3.789	.000	1.845	54
Std. Residual	-2.447	2.014	.000	.981	54
Stud. Residual	-2.498	2.124	.000	1.012	54
Deleted Residual	-4.798	4.211	-.002	1.965	54
Stud. Deleted Residual	-2.640	2.202	-.005	1.031	54
Mahal. Distance	.052	9.396	1.963	1.777	54
Cook's Distance	.000	.259	.022	.044	54
Centered Leverage Value	.001	.177	.037	.034	54

a. Dependent Variable: Produktivitas Kerja

Charts





Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.854 ^a	.729	.073	1.993

a. Predictors: (Constant), Total Quality Management, Human Relation

Lampiran 5 Tabel Frequency *Human Relation*

Frequencies

		Statistics			
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4
N	Valid	54	54	54	54
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table

		X1.1			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	12	22.2	22.2	22.2
	4	21	38.9	38.9	61.1
	5	21	38.9	38.9	100.0
	Total	54	100.0	100.0	

		X1.2			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	14	25.9	25.9	25.9
	4	26	48.1	48.1	74.1
	5	14	25.9	25.9	100.0
	Total	54	100.0	100.0	

		X1.3			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.9	1.9	1.9
	3	13	24.1	24.1	25.9
	4	29	53.7	53.7	79.6
	5	11	20.4	20.4	100.0
	Total	54	100.0	100.0	

		X1.4			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.9	1.9	1.9
	3	8	14.8	14.8	16.7
	4	28	51.9	51.9	68.5
	5	17	31.5	31.5	100.0
	Total	54	100.0	100.0	

Lampiran 6 Tabel Frequency *Total Quality Management*

Frequencies

		Statistics						
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7
N	Valid	54	54	54	54	54	54	54
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

		X2.1			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	7.4	7.4	7.4
	4	18	33.3	33.3	40.7
	5	32	59.3	59.3	100.0
	Total	54	100.0	100.0	

		X2.2			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	21	38.9	38.9	38.9
	5	33	61.1	61.1	100.0
	Total	54	100.0	100.0	

		X2.3			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	3.7	3.7	3.7
	4	16	29.6	29.6	33.3
	5	36	66.7	66.7	100.0
	Total	54	100.0	100.0	

		X2.4			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	3.7	3.7	3.7
	4	23	42.6	42.6	46.3
	5	29	53.7	53.7	100.0
	Total	54	100.0	100.0	

		X2.5			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	30	55.6	55.6	55.6
	5	24	44.4	44.4	100.0
	Total	54	100.0	100.0	

		X2.6			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	24	44.4	44.4	44.4
	5	30	55.6	55.6	100.0
	Total	54	100.0	100.0	

		X2.7			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	3	3	5.6	5.6	5.6
	4	25	46.3	46.3	51.9
	5	26	48.1	48.1	100.0
	Total	54	100.0	100.0	

Means

Case Processing Summary

	Included		Cases Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
X2.1	54	100.0%	0	0.0%	54	100.0%
X2.2	54	100.0%	0	0.0%	54	100.0%
X2.3	54	100.0%	0	0.0%	54	100.0%
X2.4	54	100.0%	0	0.0%	54	100.0%
X2.5	54	100.0%	0	0.0%	54	100.0%
X2.6	54	100.0%	0	0.0%	54	100.0%
X2.7	54	100.0%	0	0.0%	54	100.0%
Total	54	100.0%	0	0.0%	54	100.0%

Report

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7
Mean	4.52	4.61	4.63	4.50	4.44	4.56	4.43
N	54	54	54	54	54	54	54
Std. Deviation	.637	.492	.560	.575	.502	.502	.602

Report

	Total
Mean	31.69
N	54
Std. Deviation	1.970

Lampiran 7 Tabel Frequency Produktifitas Kerja

Frequencies

		Statistics							
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Total	
N	Valid	54	54	54	54	54	54	54	
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	

Frequency Table

		Y.1			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	13	24.1	24.1	24.1
	4	24	44.4	44.4	68.5
	5	17	31.5	31.5	100.0
	Total	54	100.0	100.0	

		Y.2			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	10	18.5	18.5	18.5
	4	29	53.7	53.7	72.2
	5	15	27.8	27.8	100.0
	Total	54	100.0	100.0	

		Y.3			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	5	9.3	9.3	9.3
	4	24	44.4	44.4	53.7
	5	25	46.3	46.3	100.0
	Total	54	100.0	100.0	

		Y.4			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	4	7.4	7.4	7.4
	4	19	35.2	35.2	42.6
	5	31	57.4	57.4	100.0
	Total	54	100.0	100.0	

		Y.5			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	7	13.0	13.0	13.0
	4	22	40.7	40.7	53.7
	5	25	46.3	46.3	100.0
	Total	54	100.0	100.0	

		Y.6			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	2	3.7	3.7	3.7
	4	20	37.0	37.0	40.7
	5	32	59.3	59.3	100.0
	Total	54	100.0	100.0	

		Total			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21	1	1.9	1.9	1.9
	22	2	3.7	3.7	5.6
	23	3	5.6	5.6	11.1
	24	6	11.1	11.1	22.2
	25	8	14.8	14.8	37.0
	26	11	20.4	20.4	57.4
	27	11	20.4	20.4	77.8
	28	9	16.7	16.7	94.4
	29	3	5.6	5.6	100.0
Total	54	100.0	100.0		

Means

	Case Processing Summary					
	Included		Cases Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Y.1	54	100.0%	0	0.0%	54	100.0%
Y.2	54	100.0%	0	0.0%	54	100.0%
Y.3	54	100.0%	0	0.0%	54	100.0%
Y.4	54	100.0%	0	0.0%	54	100.0%
Y.5	54	100.0%	0	0.0%	54	100.0%
Y.6	54	100.0%	0	0.0%	54	100.0%
Total	54	100.0%	0	0.0%	54	100.0%

	Report						
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Total
Mean	4.07	4.09	4.37	4.50	4.33	4.56	25.93
N	54	54	54	54	54	54	54
Std. Deviation	.749	.680	.653	.637	.700	.572	1.892

Lampiran 8 Persetujuan Ijin Penelitian Skripsi



LIBRA EXECUTIVE KARAOKE
JL. BASUKI RAHMAT 16-18 SURABAYA
Telp 03199299111

Surabaya, 04 September 2023

Nomor	: 001-08/SPO/LBR/2023	Yth. Ketua STIAMAK Barunawati
Sifat	: Biasa	Surabaya
Lampiran	:	Jl. Perak Barat 173, Surabaya
Hal	: Penelitian	Surabaya

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor : SKL/200/SETIAMAK/VIII/2023 tanggal 05 Agustus 2023 hal : Permohonan Ijin Peneletian Skripsi dengan ini kami sampaikan bahwa permohonan penelitian di Libra Executive Karaoke diterima dengan ketentuan sebagai berikut :

Nama Peserta Penelitian : Muhammad Faiz Iqbal Pahlevi
Jangka Waktu : 1 Bulan (Agustus)

Bahwa data-data yang diperoleh selama penelitian hanya boleh digunakan untuk tujuan penyusunan tugas akhir dari STIAMAK Barunawati dan tidak diperkenankan menyalahgunakan data dari Libra Executive Karaoke. Apabila dikemudian hari terjadi penyalahgunaan data, maka Libra Executive Karaoke akan melakukan proses hukum sebagaimana mestinya. Demikian atas perhatiannya, kami menyampaikan terima kasih.

a.n DIREKSI PERUSAHAAN LIBRA,
EXECUTIVE KARAOKE

Oktama Tri Atmaja
Supervisor Outlet



LIBRA EXECUTIVE KARAOKE
JL. BASUKI RAHMAT 16-18 SURABAYA
Telp 03199299111

Surabaya, 04 September 2023

Nomor : 001-08/SPO/LBR/2023
Sifat : Biasa
Lampiran :
Hal : Penelitian

Yth. **Manager Operasional**
Libra Executive Karaoke
Surabaya

Sehubungan dengan surat permohonan nomor : 001-08/SPO/LBR/2023 tanggal 05 Agustus 2023 hal : penelitian, maka dengan ini kami beritahukan bahwa disemua bagian akan dilakukan penelitian oleh 1 (satu) orang dengan keterangan sebagai berikut :

Nama : Muhammad Faiz Iqbal Pahlevi
Judul Laporan : *Analisis Human Relation dan Total Quality Manajemen* pada **LIBRA EXECUTIVE KARAOKE, PT SURABAYA MUARA ARTHA**
Universitas : STIAMAK
Jangka Waktu : 05 Agustus – 04 September 2023

Demikian Pemberitahuan kami sampaikan. Atas perhatian dan perkenannya, kami menyampaikan terima kasih.

Dibuat oleh:

Supervisor Outlet
Oktama Tri Atmaja

Mengetahui :

Operasional Manager
Mardhani Budi Prasetya