

**ANALISIS PENGARUH PENDEKATAN BALDRIGE  
EXCELLENCE FRAMEWORK TERHADAP KINERJA  
PERUSAHAAN JASA TRANSPORTASI NIAGA DARAT DENGAN  
REGRESI LINEAR BERGANDA  
(Studi Kasus PT. Galena Perkasa Sidoarjo)**



**Disusun Oleh :**

**Nama : Dwi Indra Prasetya**

**NIM. : 17111010**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI S2  
PASCASARJANA  
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG  
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN

TESIS

ANALISIS PENGARUH PENDEKATAN *BALDRIGE EXCELLENCE*  
*FRAMEWORK* TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN JASA TRANSPORTASI  
NIAGA DARAT DENGAN REGRESI LINEAR BERGANDA  
(STUDI KASUS PT. GALENA PERKASA SIDOARJO)

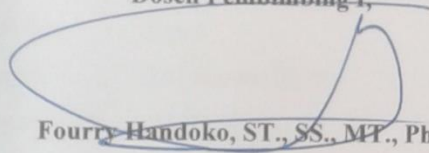
Disusun Oleh :

Nama : Dwi Indra Prasetya

NIM : 17111010

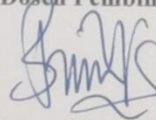
Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I,



Fourry Handoko, ST., SS., MT., Ph.D

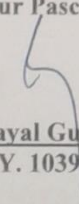
Dosen Pembimbing II,



Dr. Prima Vitasari, S.Ip., MPd.

Mengetahui

Direktur Pascasarjana



Dr. Ir. Dayal Gustopo, MT.

NIP. Y. 1039400264

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI S2  
PASCASARJANA  
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG  
TAHUN 2020



PERKUMPULAN PENGELOLA PENDIDIKAN UMUM DAN TEKNOLOGI NASIONAL MALANG  
**INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG**

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN  
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER TEKNIK

BHN (PERSERIK) MALANG  
BANK NALAN MALANG

Kampus I : Jl. Bendungan Sigura-gura No. 2 Telp. (0341) 551431 (Hunting), Fax. (0341) 553015 Malang 65145  
Kampus II : Jl. Raya Karanglo, Km 2 Telp. (0341) 417636 Fax. (0341) 417634 Malang

**BERITA ACARA UJIAN TESIS  
PROGRAM PASCASARJANA**

Dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tesis Jenjang Program Strata Dua (S-2)


NAMA : DWI INDRA PRASETYA  
NIM : 17.111.010  
PRODI : TEKNIK INDUSTRI  
JUDUL : ANALISIS PENGARUH PENDEKATAN *BALDRIGE EXCELLENCE FRAMEWORK* TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN JASA TRANSPORTASI NIAGA DARAT DENGAN REGRESI LINEAR BERGANDA (STUDI KASUS : PT. GALENA PERKASA SIDOARJO)

Dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tesis Jenjang Program Strata Dua (S-2)

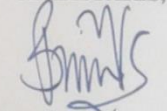
Pada Hari : Senin  
Tanggal : 28 Oktober 2019  
Dengan Nilai : 83,06 (A)

**PANITIA UJIAN TESIS**

**KETUA,**

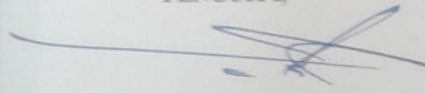
  
Fourty Handoko, ST., SS., MT., Ph.D  
NIP. Y. 1030100359

**SEKRETARIS,**

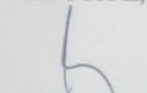
  
Dr. Prima Vitasari, S.Ip., MPd.  
NIP. Y. 1031200464

**ANGGOTA PENGUJI**

**PENGUJI I,**

  
Dr. Ir. Julianus Hutabarat, MSIE  
NIP. Y. 1018500094

**PENGUJI II,**

  
Dr. Ir. Daval Gustopo, MT  
NIP. Y. 1039400264



## KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah, SWT. yang telah melimpahkan anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul Analisis Pengaruh Pendekatan *Baldrige Excellence Framework* Terhadap Kinerja Perusahaan Jasa Transportasi Niaga Darat dengan Regresi Linear Berganda (Studi Kasus PT. Galena Perkasa Sidoarjo).

Laporan tesis ini selain merupakan salah satu syarat akademis yang harus ditempuh oleh mahasiswa program pascasarjana, juga untuk menambah wawasan bagi penulis dan pembaca Analisis Pengaruh Pendekatan *Baldrige Excellence Framework* Terhadap Kinerja Perusahaan Jasa Transportasi Niaga Darat dengan Regresi Linear Berganda (Studi Kasus PT. Galena Perkasa Sidoarjo).

Melalui kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Ir. Kustamar, MT., selaku Rektor Institut Teknologi Nasional Malang.
2. Bapak Dr. Ir. Dayal Gustopo Setiadjit, MT., selaku Direktur Program Pascasarjana, Institut Teknologi Nasional Malang.
3. Ibu Maranatha Wijyaningtyas, ST., MMT., Ph.D, selaku Sekretaris Program Pascasarjana, Institut Teknologi Nasional Malang.
4. Ibu Dr. Prima Vitasari, S.Ip., MPd., selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Industri, Institut Teknologi Nasional Malang.
5. Bapak Dr. Dimas Indra Laksmana, ST. MT., selaku Sekretaris Program Studi Magister Teknik Industri, Institut Teknologi Nasional Malang.
6. Bapak Fourry Handoko, ST., SS., MT., Ph.D, selaku Dosen Pembimbing I.
7. Ibu Dr. Prima Vitasari, S.Ip., MPd., selaku Dosen Pembimbing II.
8. Bapak dan Ibu Dosen Magister Teknik Industri, Institut Teknologi Nasional Malang.
9. Bapak dan Ibu di bagian Administrasi dan Perpustakaan, Pascasarjana, Institut Teknologi Nasional Malang.
10. Bapak Krisna Didit Wiwaha, selaku Direktur PT. Galena Perkasa Sidoarjo.
11. Segenap karyawan PT. Galena Perkasa Sidoarjo.

Secara khusus, Tesis ini penulis persembahkan untuk istriku Ernawa Rosita Anggraeni dan anak-anakku Kaka Reva Fidela Nisa, Mas Dafi Barra Ar Rijalu, dan Adik Danesh Muyassar Ar Rijalu, yang sangat aku cinta dan banggakan atas segala dukungan dan pengorbanannya, sehingga Tesis ini bisa terselesaikan.

Penulis sangat berterima kasih dan terbuka menerima segala saran dan kritikan yang membangun dari berbagai pihak, guna kesempurnaan penelitian selanjutnya. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat dalam menambah pengetahuan dan wawasan kepada kita semua. Aamiin...

Akhirnya, penulis sampaikan permohonan maaf yang sebesar-besarnya kepada semua pihak terkait jika ada kesalahan kata dan perbuatan selama menempuh belajar di Program Pascasarjana Institut Teknologi Nasional Malang.

Malang, 03 Februari 2020

**Penulis**

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertera dalam tesis ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka.

Malang, 03 Februari 2020

METERAI  
TEMPEL  
F2401AEP/24243112  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH



Dwi Indira Prasetya

**Analisis Pengaruh Pendekatan *Baldrige Excellence Framework*  
Terhadap Kinerja Perusahaan Jasa Transportasi Niaga Darat  
Dengan Regresi Linear Berganda  
(Studi Kasus PT. Galena Perkasa Sidoarjo)**

Dwi Indra Prasetya<sup>1</sup>, Fourry Handoko<sup>2</sup>, Prima Vitasari<sup>2</sup>

1) Mahasiswa, Program Studi Magister Teknik Industri, ITN Malang

2) Pengajar, Program Studi Magister Teknik Industri, ITN Malang

**ABSTRAK**

Penurunan kinerja keuangan pada PT. Galena Perkasa Sidoarjo selama 2016-2018, atas dasar tersebut perusahaan perlu mengambil sikap segera melakukan perbaikan guna peningkatan kinerja usaha periode selanjutnya. Sebelumnya perusahaan pernah mengalami kegagalan dalam merumuskan strategi perbaikan. Perusahaan baru menyadari adanya beberapa kendala utama yaitu tidak ada pencatatan pencapaian kinerja periode sebelumnya, tidak mempunyai alat ukur kinerja bersifat menyeluruh (tidak hanya sisi keuangan saja) serta mengandung kriteria *excellence*, dan tidak mengetahui variabel-variabel apa saja yang harus diperbaiki.

Berdasarkan penelitian terdahulu, dikarenakan faktor utama penyebab penurunan kinerja adalah karyawan, maka proses pengukuran dan perbaikan kinerja pada penelitian ini menggunakan metode *Baldrige Excellence Framework (BEF)*. Penelitian ini menggunakan metode survei dalam pengumpulan data. Langkah awal berupa proses pembobotan menggunakan Skala Likert terhadap sejumlah pertanyaan (*closed questionnaire*) yang diberikan kepada karyawan. Kemudian, dilakukan pengukuran pengaruh variabel bebas Kepemimpinan, Strategi, Pelanggan, Pengukuran-Analisis-Manajemen Pengetahuan, Tenaga Kerja, dan Operasi terhadap variabel terikat Kinerja dengan menggunakan regresi linear berganda, agar diketahui variabel berpengaruh signifikan terhadap peningkatan Kinerja. Sebagai langkah akhir, dilakukan evaluasi dimensi proses (*Approach-Deployment-Learning-Integration*) dan evaluasi dimensi hasil (*Level-Trends-Comparisons-Integration*) terhadap *output* BEF agar diketahui variabel dengan tingkat pencapaian terendah sekaligus skala prioritas perbaikannya.

Hasil penelitian menggunakan metode BEF diperoleh pencapaian kinerja saat ini sebesar 750 poin dengan tingkat pencapaian sebesar 74% yang memposisikan perusahaan berada di tingkat *Business Leader* kategori *Excellent*. Hasil tersebut sebesar 65,5% dipengaruhi variabel bebas BEF dan sisanya sebesar 34,5% dipengaruhi variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian. Hasil uji secara simultan maupun parsial, terbukti variabel bebas BEF berpengaruh positif dan signifikan atas variabel terikat (kinerja) perusahaan.

Saran terhadap hasil penelitian meliputi pertama, perlu adanya perbaikan pada variabel Pelanggan, Pengukuran-Analisa-Manajemen Pengetahuan, dan Tenaga Kerja dikarenakan tingkat pencapaian kinerja ketiga variabel ini kurang dari atau sama dengan 70%. Kedua, untuk melaksanakan prinsip *Continous Improvement*, pengukuran kinerja bisa dilaksanakan secara periodik setiap 1-2 (tahun) sekali, mengingat rata-rata prosentase pencapaiannya di atas 50%

Kata kunci: *Baldrige Excellence Framework, Kinerja, Regresi Linear Berganda.*

**Performance Assessment of a Land Freight Forwarder Company  
Using the Baldrige Excellence Framework Approach with  
Multiple Linear Regression  
(Case Study at PT. Galena Perkasa Sidoarjo)**

Dwi Indra Prasetya<sup>1</sup>, Fourry Handoko<sup>2</sup>, Prima Vitasari<sup>2</sup>

3) Master Student, Postgraduate Program of Industrial Engineering, ITN Malang

4) Lecturer, Postgraduate Program of Industrial Engineering, ITN Malang

**ABSTRACT**

Declining financial performance at PT. Galena Perkasa Sidoarjo during 2016-2018, on that basis the company needs to take the attitude to immediately make improvements to improve business performance in the next period. Previously the company had experienced failure in formulating improvement strategies. The company only realized that there were several major obstacles, namely, there was no record of the achievement of the previous period's performance, it did not have a comprehensive performance measurement tool (not just the financial side) and contained excellence criteria, and did not know what variables needed to be improved.

Based on previous research, because the main factors causing performance degradation are employees, the process of measuring and improving performance in this study uses the Baldrige Excellence Framework (BEF) method. This study uses survey methods in data collection. The initial step in the form of a weighting process uses a Likert Scale on a number of questions (closed questionnaire) given to employees. Then, the measurement of the influence of the independent variables Leadership, Strategy, Customer, Measurement-Analysis-Management Knowledge, Labor, and Operations on the Performance dependent variable using multiple linear regression, so that the variable known to have a significant effect on improving Performance. As a final step, an evaluation of the process dimension (Approach-Deployment-Learning-Integration) and an evaluation of the outcome dimension (Level-Trends-Comparisons-Integration) are carried out on BEF outputs so that the variable with the lowest level of achievement as well as the priority scale of improvements is known.

The results of the study using the BEF method obtained the current performance achievement of 750 points with an achievement level of 74% which positions the company at the level of Business Leader in the Excellent category. The results are 65.5% influenced by the BEF independent variable and the remaining 34.5% is influenced by other variables not included in the study. Simultaneous and partial test results, it is proven that BEF independent variables have positive and significant influence on the dependent variable (performance) of the company.

Suggestions for the results of the study include first, there needs to be an improvement in the Customer variable, Measurement-Analysis-Management Knowledge, and Labor because the level of performance achievement of these three variables is less than or equal to 70%. Second, to implement the principle of Continuous Investment, performance measurement can be carried out periodically every 1-2 (years) once, bearing in mind the average percentage of achievement above 50%

Keywords: Baldrige Excellence Framework, Performance, Multiple Linear Regression.



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>ABSTRACT</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Permasalahan .....	1
1.2 Rumusan Permasalahan .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Batasan Permasalahan .....	7
1.5 Manfaat Penulisan .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
2.1 Penelitian Terdahulu .....	8
2.2 Research Gap .....	11
2.3 Landasan Teori .....	11
2.3.1 Pengertian Kinerja .....	11
2.3.2 <i>Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence (MBCfPE)</i> atau <i>Baldrige Excellence Framework (BEF)</i> .....	12
2.3.2.1 Sejarah <i>Malcolm Baldrige National Quality Award</i> ( <i>MBQNA</i> ) .....	14
2.3.2.2 Kriteria <i>Malcolm Baldrige National Quality Award</i> dan Perkembangannya .....	16
2.3.2.3 Konsep <i>Baldrige Assessment</i> .....	26
2.3.2.4 Manfaat Penerapan <i>Baldrige Excellence Framework</i> .....	27
2.3.2.5 Keunggulan Metode <i>Baldrige Excellence Framework</i> Dibanding Alat Ukur Lain Sejenis .....	28

2.3.3 Evaluasi Hasil Survei <i>Baldrige Excellence Framework</i> dan Perbaikan Kinerja .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	35
3.1 Jenis Penelitian .....	35
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	35
3.3 Populasi dan Sample .....	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.5 Sumber Data Penelitian .....	37
3.6 Operasionalisasi dan Identifikasi Variabel .....	37
3.7 Instrumen Penelitian .....	38
3.7.1 Instrumen yang Digunakan .....	38
3.7.2 Variabel Penelitian .....	38
3.7.3 Penyusunan Kuesioner .....	39
3.7.4 Skala Pengukuran dan Jumlah Titik Skala Likert .....	41
3.8 Uji Instrumen .....	44
3.8.1 Uji Validitas Instrumen .....	44
3.8.2 Uji Reliabilitas Instrumen .....	45
3.9 Uji Normalitas .....	45
3.10 Analisis Regresi Linear Berganda .....	46
3.11 Uji-F Simultan .....	46
3.12 Uji-t Parsial .....	47
3.13 Hipotesis .....	48
3.13.1 Definisi Hipotesis .....	48
3.13.2 Teknik Merumuskan Hipotesis Penelitian .....	49
3.14 Diagram Alir Penelitian .....	51
3.15 Linimasa Penelitian .....	52
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	53
4.1 Hasil Penelitian .....	53
4.1.1 Deskripsi Umum PT. Galena Perkasa Sidoarjo .....	53

4.1.1.1	Sekilas Pandang Berdirinya PT. Galena Perkasa Sidoarjo ..	53
4.1.1.2	Visi dan Misi PT. Galena Perkasa Sidoarjo .....	54
4.1.1.3	Produk Usaha PT. Galena Perkasa Sidoarjo .....	54
4.1.1.4	Struktur Organisasi PT. Galena Perkasa Sidoarjo .....	54
4.1.1.5	Unit-unit Kerja PT. Galena Perkasa Sidoarjo .....	55
4.1.2	Demografi Responden PT. Galena Perkasa Sidoarjo .....	56
4.1.2.1	Demografi Responden Berdasarkan Usia .....	56
4.1.2.2	Demografi Responden Berdasarkan Gender .....	56
4.1.2.3	Demografi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..	57
4.1.2.4	Demografi Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	57
4.1.3	Hasil Uji Instrumen .....	58
4.1.3.1	Hasil Uji Validitas Instrumen .....	58
4.1.3.1.1	Hasil Uji Validitas Variabel Kepemimpinan .....	58
4.1.3.1.2	Hasil Uji Validitas Variabel Strategi .....	59
4.1.3.1.3	Hasil Uji Validitas Variabel Pelanggan .....	60
4.1.3.1.4	Hasil Uji Validitas Variabel Pengukuran, Analisa, dan Manajemen Pengetahuan .....	60
4.1.3.1.5	Hasil Uji Validitas Variabel Tenaga Kerja .....	61
4.1.3.1.6	Hasil Uji Validitas Variabel Operasi .....	62
4.1.3.1.7	Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja .....	62
4.1.3.2.	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	63
4.1.4.	Analisis Statistik Deskriptif .....	64
4.1.4.1	Pernyataan Responden Untuk Variabel Kepemimpinan (X <sub>1</sub> ) .....	64
4.1.4.2	Pernyataan Responden Untuk Variabel Strategi (X <sub>2</sub> ) .....	66
4.1.4.3	Pernyataan Responden Untuk Variabel Pelanggan (X <sub>3</sub> ) .....	68
4.1.4.4	Pernyataan Responden Untuk Variabel Pengukuran, Analisa, dan Manajemen Pengetahuan (X <sub>4</sub> ) .....	70
4.1.4.5	Pernyataan Responden Untuk Variabel Tenaga Kerja (X <sub>5</sub> ) .....	72
4.1.4.6	Pernyataan Responden Untuk Variabel Operasi (X <sub>6</sub> ) .....	74
4.1.4.7	Pernyataan Responden Untuk Variabel Kinerja (Y) .....	76
4.2.	Pembahasan .....	78

4.2.1 Pengukuran Kinerja Saat Ini Menggunakan Metode BEF .....	78
4.2.2 Uji Statistik .....	83
4.2.2.1 Hasil Uji Normalitas .....	83
4.2.2.2 Hasil Regresi Linear Berganda .....	84
4.2.2.3 Hasil Uji Hipotesis .....	86
4.2.3 Usulan Perbaikan Untuk Peningkatan Kinerja .....	87
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>91</b>
5.1 Ikhtisar .....	91
5.2 Kesimpulan .....	92
5.3 Saran .....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>95</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1 <i>Research Gap</i> .....	11
Tabel 2.2 Perkembangan kriteria MBQNA .....	17
Tabel 2.3 Level dan skor BEF .....	25
Tabel 2.4 Pembobotan Skor BEF Kriteria Bisnis .....	26
Tabel 2.5 Perbandingan BEF dengan Alat Pengukuran Lain Sejenis .....	28
Tabel 2.6 Faktor Evaluasi Dimensi Proses .....	31
Tabel 2.7 Petunjuk Penilaian Dimensi Proses .....	32
Tabel 2.8 Faktor Evaluasi Dimensi Hasil .....	33
Tabel 2.9 Petunjuk Penilaian Dimensi Hasil .....	33
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	37
Tabel 3.2 Skor skala Likert Penelitian .....	41
Tabel 4.1 Jenis Kendaraan PT. Galena Perkasa Sidoarjo .....	53
Tabel 4.2 Unit Kerja PT. Galena Perkasa Sidoarjo .....	55
Tabel 4.3 Demografi Responden Berdasarkan Usia .....	56
Tabel 4.4 Demografi Responden Berdasarkan Gender .....	56
Tabel 4.5 Demografi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	57
Tabel 4.6 Demografi Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	58
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepemimpinan .....	59
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Strategi .....	59
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Pelanggan .....	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Pengukuran -Analisa-Manajemen Pengetahuan .....	61
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Tenaga Kerja .....	61
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Operasi .....	62
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja .....	63
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	64
Tabel 4.15 Pernyataan Responden Untuk Variabel Kepemimpinan .....	66
Tabel 4.16 Pernyataan Responden Untuk Variabel Strategi .....	68
Tabel 4.17 Pernyataan Responden Untuk Variabel Pelanggan .....	70

Tabel 4.18 Pernyataan Responden Untuk Variabel Pengukuran- Analisa- Manajemen Pengetahuan .....	72
Tabel 4.19 Pernyataan Responden Untuk Variabel Tenaga Kerja .....	74
Tabel 4.20 Pernyataan Responden Untuk Variabel Operasi .....	76
Tabel 4.21 Pernyataan Responden Untuk Variabel Kinerja .....	78
Tabel 4.22 <i>Scoring</i> BEF Variabel Kepemimpinan .....	79
Tabel 4.23 <i>Scoring</i> BEF Variabel Strategi .....	79
Tabel 4.24 <i>Scoring</i> BEF variabel Pelanggan .....	80
Tabel 4.25 <i>Scoring</i> BEF Variabel Pengukuran-Analisa-Manajemen Pengetahuan .....	80
Tabel 4.26 <i>Scoring</i> BEF Variabel Tenaga Kerja .....	81
Tabel 4.27 <i>Scoring</i> BEF variabel Operasi .....	81
Tabel 4.28 <i>Scoring</i> BEF variabel Hasil/Kinerja .....	82
Tabel 4.29 <i>Scoring</i> BEF PT. Galena Perkasa Sidoarjo Berdasarkan Hasil Survei .....	82
Tabel 4.30 Level dan Skor BEF PT. Galena Perkasa Sidoarjo .....	83
Tabel 4.31 <i>Variables Entered/Removed</i> .....	84
Tabel 4.32 <i>Anova</i> .....	84
Tabel 4.33 <i>Model Summary</i> .....	85
Tabel 4.34 Tabel Hasil Survei BEF .....	88
Tabel 4.35 Usulan Perbaikan Varibel Pelanggan .....	89
Tabel 4.36 Usulan Perbaikan Varibel Pengukuran-Analisa-Manajemen Pengetahuan .....	89
Tabel 4.37 Usulan Perbaikan Varibel Tenaga Kerja .....	90

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1 Data variabel <i>Logistics Performance Index</i> Indonesia 2014-2018	2
Gambar 1.2 Kinerja keuangan PT. Galena Perkasa Sidoarjo, 2016-2018 .....	3
Gambar 2.1 Penggabungan <i>Six Sigma</i> , <i>Lean Thinking</i> , dan <i>Baldrige Excellence Framework</i> .....	8
Gambar 2.2 Model teoritis <i>Baldrige Criteria</i> yang sederhana (Model I) .....	9
Gambar 2.3 Koefisien regresi struktural terstandarisasi dengan pembobotan (ditunjukkan tanda kurung) dari konstruk yang dipilih (Model II)	9
Gambar 2.4 <i>The Role of Core Value and Concept – Baldrige Excellence Framework</i> .....	13
Gambar 2.5 <i>IQA Foundation Continues Improvement Cycle</i> .....	15
Gambar 2.6 Kerangka kriteria MBNQA versi 1988 .....	16
Gambar 2.7 Kerangka kriteria MBNQA versi 1992 .....	16
Gambar 2.8 Kerangka kriteria MBQNA versi 2005-2015 .....	17
Gambar 3.1 Kerangka konseptual penelitian .....	49
Gambar 3.2 Diagram Alir Penelitian .....	51
Gambar 3.3 Linimasa Penelitian .....	52
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Galena Perkasa Sidoarjo .....	55
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas P P-Plot .....	83

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Surat Pengantar kepada Responden .....	100
Lampiran 2 Identitas Responden dan Petunjuk Pengisian .....	101
Lampiran 3 Kuesioner .....	102
Lampiran 4 Pengukuran Jawaban Responden Terhadap Kuisisioner .....	105
Lampiran 5 Pembobotan Kuesioner Variabel Kepemimpinan ( $X_1$ ) .....	119
Lampiran 6 Pembobotan Kuesioner Variabel Strategi ( $X_2$ ) .....	120
Lampiran 7 Pembobotan Kuesioner Variabel Pelanggan ( $X_3$ ) .....	121
Lampiran 8 Pembobotan Kuesioner Variabel Pengukuran, Analisa, dan Manajemen Pengetahuan ( $X_4$ ) .....	122
Lampiran 9 Pembobotan Kuesioner Variabel Tenaga Kerja ( $X_5$ ) .....	123
Lampiran 10 Pembobotan Kuesioner Variabel Operasi ( $X_6$ ) .....	124
Lampiran 11 Pembobotan Kuesioner Variabel Kinerja (Y) .....	125
Lampiran 12 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepemimpinan ( $X_1$ ) .....	126
Lampiran 13 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Strategi ( $X_2$ ) .....	127
Lampiran 14 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Pelanggan ( $X_3$ ) .....	128
Lampiran 15 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Pengukuran, Analisa, dan Manajemen Pengetahuan ( $X_4$ ) .....	129
Lampiran 16 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Tenaga Kerja ( $X_5$ ) .....	130
Lampiran 17 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Operasi ( $X_6$ ) .....	131
Lampiran 18 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kinerja (Y) .....	132
Lampiran 19 Hasil Uji Normalitas P P-Plot .....	133
Lampiran 20 Hasil Regresi Linear Berganda .....	134
Lampiran 21 Tabel- <i>r</i> .....	139
Lampiran 22 Tabel- <i>F</i> .....	140
Lampiran 23 Tabel- <i>t</i> .....	141
Lampiran 24 Surat Pernyataan Terima Usulan Hasil Penelitian .....	142
Lampiran 25 Lembar Asistensi .....	143
Lampiran 26 Hasil Uji Plagiasi ( <i>Turnitin</i> ) .....	147



