

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



**LAMPIRAN**



**Lampiran 1. Perhitungan persentase proporsi kerusakan ( $p$ ) produksi teh putih**

NO	BULAN	PERSENTASE PROPORSI KERUSAKAN ( $p$ )
1	Januari 2010	$p = \frac{np}{n}$ $p = \frac{354}{19660}$ $p = 0,0180$ $p = 1,8 \%$
2	Februari 2010	$p = \frac{np}{n}$ $p = \frac{245}{12650}$ $p = 0,0194$ $p = 1,94 \%$
3	Maret 2010	$p = \frac{np}{n}$ $p = \frac{285}{15010}$ $p = 1,9$
4	April 2010	$p = \frac{np}{n}$ $p = \frac{245}{13170}$ $p = 0,0186$ $p = 1,86 \%$
5	Mei 2010	$p = \frac{np}{n}$ $p = \frac{301}{16740}$ $p = 0,0180$ $p = 1,8 \%$
6	Juni 2010	$p = \frac{np}{n}$ $p = \frac{195}{111070}$ $p = 0,0176$ $p = 1,76 \%$
7	Juli 2011	$p = \frac{np}{n}$ $p = \frac{186}{110805}$ $p = 0,0172$ $p = 1,72 \%$
8	Agustus 2011	$p = \frac{np}{n}$ $p = \frac{121}{6890}$ $p = 0,0176$ $p = 1,76 \%$

Lampiran 1. (Lanjutan)

NO	BULAN	PERSENTASE PROPORSI KERUSAKAN ( <i>p</i> )
9	September 2011	$p = \frac{np}{n}$ $p = \frac{240}{13785}$ $p = 0,0174$ $p = 1,74 \%$
10	Oktober 2011	$p = \frac{np}{n}$ $p = \frac{168}{10470}$ $p = 0,0160$ $p = 1,6 \%$
11	November 2011	$p = \frac{np}{n}$ $p = \frac{243}{15160}$ $p = 0,0160$ $p = 1,6 \%$
12	Desember 2011	$p = \frac{np}{n}$ $p = \frac{243}{15160}$ $p = 0,0160$ $p = 1,6 \%$
13	Januari 2012	$p = \frac{np}{n}$ $p = \frac{187}{12970}$ $p = 0,0144$ $p = 1,44 \%$
14	Februari 2012	$p = \frac{np}{n}$ $p = \frac{240}{17150}$ $p = 0,0140$ $p = 1,4 \%$
15	Maret 2012	$p = \frac{np}{n}$ $p = \frac{220}{16445}$ $p = 0,0134$ $p = 1,34 \%$



Lampiran 1. (Lanjutan)

NO	BULAN	PERSENTASE PROPORSI KERUSAKAN ( <i>p</i> )
16	April 2012	$p = \frac{np}{n}$ $p = \frac{210}{15415}$ $p = 0,0136$ $p = 1,36\%$
17	Mei 2012	$p = \frac{np}{n}$ $p = \frac{223}{17130}$ $p = 0,0130$ $p = 1,3\%$
18	Juni 2012	$p = \frac{np}{n}$ $p = \frac{185}{15425}$ $p = 0,0120$ $p = 1,2\%$
19	Juli 2013	$p = \frac{np}{n}$ $p = \frac{22}{1826}$ $p = 0,0120$ $p = 1,2\%$
20	Agustus 2013	$p = \frac{np}{n}$ $p = \frac{19}{1475}$ $p = 0,0129$ $p = 1,29\%$
21	September 2013	$p = \frac{np}{n}$ $p = \frac{24}{2020}$ $p = 0,0119$ $p = 1,19\%$
22	Oktober 2013	$p = \frac{np}{n}$ $p = \frac{32}{2745}$ $p = 0,0117$ $p = 1,17\%$

**Lampiran 1. (Lanjutan)**

NO	BULAN	PERSENTASE PROPORSI KERUSAKAN ( <i>p</i> )
23	November 2013	$p = \frac{np}{n}$ $p = \frac{53}{6675}$ $p = 0,0079$ $p = 0,79\%$
24	Desember 2013	$p = \frac{np}{n}$ $p = \frac{44}{6533}$ $p = 0,0067$ $p = 0,67\%$
25	Januari 2014	$p = \frac{np}{n}$ $p = \frac{12}{2060}$ $p = 0,0058$ $p = 0,58\%$
26	Februari 2014	$p = \frac{np}{n}$ $p = \frac{6}{1512}$ $p = 0,0040$ $p = 0,4\%$
27	Maret 2014	$p = \frac{np}{n}$ $p = \frac{5}{1541}$ $p = 0,0032$ $p = 0,32\%$

## Lampiran 2. Kuesioner data pribadi pelanggan

### KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN FAKULTAS PERTANIAN, PROGRAM STUDI AGRIBISNIS, UNIVERSITAS BRAWIJAYA MALANG

Bersamaan dengan kuesioner ini, Peneliti ingin meneliti mengenai “**Analisis Pengendalian Kualitas Produk Teh Putih (*White Tea*) Studi Kasus Di PT Perkebunan Nusantara XII (Persero) Kebun Kertowono, Kabupaten Lumajang.** Tujuan penelitian untuk mengetahui pelaksanaan pengendalian kualitas produk Teh Putih (*White Tea*) di Kebun Teh PT Perkebunan Nusantara XII (PERSERO) Kebun Kertowono. Untuk manfaat dari penelitian ini memberi masukan bagi produsen terutama bagi pelaku usaha Teh Putih (*White Tea*), mengenai pengendalian kualitas produk sehingga produsen dapat meningkatkan jumlah produksi supaya kebutuhan pelanggan terdapat produk dapat terpenuhi.

Untuk itulah, Peneliti memohon kerjasama Bapak/Ibu/Saudara selaku responden Teh Putih untuk mengisi daftar kuesioner yang diberikan secara obyektif dan benar demi keabsahan data-data yang dibutuhkan. Informasi yang Bapak/Ibu/Saudara berikan merupakan bantuan yang sangat berarti bagi saya dalam menyelesaikan penelitian ini. Atas bantuan dan perhatian Bapak/Ibu/Saudara saya ucapkan terimakasih.

#### KUESIONER DATA PRIBADI PELANGGAN

##### DATA RESPONDEN

##### PETUNJUK PENGISIAN

Beberapa pertanyaan untuk mengetahui pendapat Bapak/Ibu/Saudara mengenai produk Teh Putih di PT Perkebunan Nusantara XII (Persero) Kebun Kertowono, Lumajang. Mohon berikan tanda (√) pada jawaban yang sesuai dengan pendapat Anda.

##### Karakteristik Responden

1. Nama : .....
2. Jenis Kelamin : ( ) Pria ( ) Wanita
3. Usia : ..... tahun
4. Alamat : .....
5. Pendidikan terakhir:
 

( ) SD	( ) SMA	( ) Lain-Lain : .....
( ) SMP	( ) Sarjana	
6. Pekerjaan Sekarang:
 

( ) Pelajar/Mahasiswa	( ) PNS	( ) Ibu Rumah Tangga
( ) Pegawai Swasta	( ) Wirawasta	( ) Lain-Lain :
7. Pendapatan Perbulan : .....
8. Frekwensi Konsumsi Teh Putih (dalam sebulan)?  
(Sebutkan, alasan) : .....
9. Jenis Teh Putih apa yang pernah Anda konsumsi?  
(Sebutkan, alasan) : .....



### Lampiran 3. Kuesioner Harapan Responden

#### KUESIONER PENENTUAN PRIORITAS

**Petunjuk Pengisian :**

1. Anda diminta untuk menilai “Seberapa Penting Harapan Anda Sebagai Pelanggan Terhadap Produk Teh Putih” dari atribut penilaian kualitas tersebut.
2. Berikan tanda (√) pada kolom penentuan sikap sesuai dengan tingkat kepentingan menurut Anda.

No	Harapan Pelanggan	Penentuan Sikap					Keterangan/ Alasan
		Sangat Tidak Setuju (1)	Tidak Setuju (2)	Ragu-ragu (3)	Setuju (4)	Sangat Setuju (5)	
1	Harga Teh Putih mempengaruhi konsumsi anda						
2	Rasa Teh Putih seperti teh pada umumnya (Teh Hitam atau Teh Hijau)						
3	Aroma Teh Putih segar khas teh						
4	Cara penyajian Teh Putih harus tercantum pada kemasan						
5	Warna Seduhan Teh Putih Kuning Bening						
6	Kemasan Teh Putih 10gr praktis dibawa						
7	Netto Teh Putih harus tercantum pada kemasan						
8	Legalitas Produk Teh Putih harus tercantum pada kemasan						
9	Daya tahan teh putih harus tercantum pada kemasan						
10	Khasiat teh putih baik bagi kesehatan tubuh						

**Lampiran 3. (Lanjutan)**

**KUESIONER KEBUTUHAN PELANGGAN  
PETUNJUK PENGISIAN**

Berilah tanda (√) pada kolom tingkat kebutuhan pelanggan untuk mengetahui **“Seberapa Penting Kebutuhan Atribut Teh Putih”** menurut pendapat anda.

No.	Atribut	Tingkat Kebutuhan Pelanggan					Keterangan / Alasan
		Sangat Tidak Penting (1)	Tidak Penting (2)	Biasa (3)	Penting (4)	Sangat Penting (5)	
1	Harga						
2	Rasa						
3	Aroma						
4	Cara Penyajian						
5	Warna Seduhan						
6	Kemasan						
7	Netto						
8	Legalitas						
9	Daya tahan						
10	Khasiat						

**KUESIONER KEPUASAN PELANGGAN  
PETUNJUK PENGISIAN**

Berilah tanda (√) pada kolom kepuasan pelanggan untuk mengetahui **“Tingkat Kepuasan Anda Terhadap Atribut Teh Putih”** yang telah ada.

No.	Atribut	Tingkat Kebutuhan Pelanggan					Keterangan / Alasan
		Sangat Tidak Puas (1)	Tidak Puas (2)	Biasa (3)	Puas (4)	Sangat Puas (5)	
1	Harga						
2	Rasa						
3	Aroma						
4	Cara Penyajian						
5	Warna Seduhan						
6	Kemasan						
7	Netto						
8	Legalitas						
9	Daya tahan						
10	Khasiat						





### Lampiran 3. (Lanjutan)

#### KUESIONER EVALUASI PELANGGAN

##### Petunjuk Pengisian :

1. Berikut ini dipaparkan atribut kualitas produk Teh Putih. Anda diminta untuk **Membandingkan Antara Teh Putih Dengan Teh Hitam.**

2. Berikan tanda (√) pada kolom skala nilai sesuai dengan penilaian Anda.

3. Keterangan :

STB :Sangat Tidak Baik

B : Baik

TB : Tidak Baik

SB : Sangat Baik

S : Standart/Biasa

No	Harapan Pelanggan	Penentuan Sikap									
		Teh Putih					Teh Hitam				
		STB (1)	TB (2)	S (3)	B (4)	SB (5)	STB (1)	TB (2)	S (3)	B (4)	SB (5)
1	Harga										
2	Rasa										
3	Aroma										
4	Cara Penyajian										
5	Warna Seduhan										
6	Kemasan										
7	Netto										
8	Legalitas										
9	Daya tahan										
10	Khasiat										

### Lampiran 3. (Lanjutan)

#### KUESIONER POIN PENJUALAN KEBUTUHAN PELANGGAN PRODUK TEH PUTIH

Berilah tanda (√) pada kolom Poin Penjualan dibawah ini dengan nilai antara 1,0 – 1,5 untuk mengetahui **Seberapa Baik Kebutuhan Pelanggan Dari Produk Teh Putih Dalam Penjualan Menurut Pendapat Anda.**

No.	Kebutuhan Pelanggan	Poin Penjualan			Keterangan / Alasan
		Tanpa Titik Penjualan (1,0)	Titik Penjualan Rendah (1,2)	Titik Penjualan Kuat (1,5)	
1	Harga				
2	Rasa				
3	Aroma				
4	Cara Penyajian				
5	Warna Seduhan				
6	Kemasan				
7	Netto				
8	Legalitas				
9	Daya tahan				
10	Khasiat				

#### KUESIONER PENYUSUNAN HARAPAN PELANGGAN

##### PETUNJUK PENGISIAN

Berikut ini terdapat beberapa pertanyaan untuk **Mengetahui Kebutuhan/Harapan Anda Mengenai Produk Teh Putih, Yang Dapat Berguna Sebagai Pertimbangan Perusahaan Untuk Mengevaluasi Produk** menjadi sesuai harapan anda sebagai konsumen. Berikan tanda (√) pada kolom jawaban yang sesuai dengan pendapat anda.

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Keterangan/Alasan
1	Bagaimana karakteristik rasa yang anda inginkan pada produk Teh Putih?	( ) Original ( ) Varian Rasa Buah ( ) Lain-lain (sebutkan) .....	
2	Berapa harga yang anda inginkan untuk satu kemasan 10gr produk Teh Putih?	( ) Rp 20.000 – Rp 30.000 ( ) Rp 31.000 – Rp 40.000 ( ) > Rp 40.000 ( ) Lain-lain (sebutkan) .....	

**Lampiran 3. (Lanjutan)**

3	Aroma apa yang anda inginkan pada produk Teh Putih?	<input type="checkbox"/> Aroma Segar <input type="checkbox"/> Teh <input type="checkbox"/> Aroma Buah <input type="checkbox"/> Lain-lain (sebutkan) .....	
4	Cara Penyajian Teh Putih yang anda inginkan pada kemasan	<input type="checkbox"/> Jelas <input type="checkbox"/> Singkat <input type="checkbox"/> Lain-lain (sebutkan) .....	
5	Warna seduhan apa yang anda inginkan pada produk Teh Putih?	<input type="checkbox"/> Kuning <input type="checkbox"/> Bening <input type="checkbox"/> Putih <input type="checkbox"/> Bening <input type="checkbox"/> Lain-lain (sebutkan) .....	
6	Kemasan apa yang anda inginkan pada produk Teh Putih?	<input type="checkbox"/> Plastik <input type="checkbox"/> Kotak Dos <input type="checkbox"/> Karton <input type="checkbox"/> Alumunium Foil <input type="checkbox"/> Lain-lain (sebutkan) .....	
7	Netto penjualan per kemasan yang anda inginkan pada produk Teh Putih?	<input type="checkbox"/> 10-20g <input type="checkbox"/> 21-30g <input type="checkbox"/> >30g <input type="checkbox"/> Lain-lain (sebutkan) .....g	
8	Pencantuman legalitas apa yang anda inginkan dari produk <i>Teh Putih</i> ?	<input type="checkbox"/> Halal <input type="checkbox"/> BPOM <input type="checkbox"/> MUI <input type="checkbox"/> Lain-lain(sebutkan) .....	



**Lampiran 3. (Lanjutan)**

9	Letak tanggal kadaluarsa sebelah mana yang anda inginkan pada kemasan produk Teh Putih?	<input type="checkbox"/> Kemasan Atas Depan <input type="checkbox"/> Kemasan Bawah Depan <input type="checkbox"/> Kemasan Belakang <input type="checkbox"/> Lain-lain (sebutkan) .....	
10	Gambar apa yang anda inginkan pada kemasan Teh Putih? Yang lebih menonjol	<input type="checkbox"/> Gambar Produk <input type="checkbox"/> Gambar Perusahaan <input type="checkbox"/> Nama Merk <input type="checkbox"/> Lain-lain (sebutkan) .....	
11	Nama apa yang anda inginkan pada produk Teh Putih? Yang lebih menonjol	<input type="checkbox"/> Nama Produk <input type="checkbox"/> Nama Perusahaan <input type="checkbox"/> Menggunakan bahasa asing <input type="checkbox"/> Lain-lain (sebutkan) .....	

**KUESIONER PENGISIAN MATRIK KORELASI ATRIBUT *WHAT'S* DAN *HOW'S***

Hubungan dikatakan sinergi apabila suatu atribut dengan atribut yang lain mempunyai hubungan saling mendukung, matriks hubungan antar kemampuan perusahaan. Mohon isi data berikut dan berilah gambar simbol pada tabel dibawah, simbol ada pada keterangan dibawah ini:

Nama :  
 Jabatan :

Keterangan simbol :  
 $\sqrt{\sqrt{}}$  = Hubungan positif kuat, bernilai +9  
 XX = Hubungan negatif kuat, bernilai -9  
 $\sqrt{}$  = Hubungan positif lemah, bernilai +3  
 X = Hubungan negatif lemah, bernilai -3  
 <kosong> = tidak ada pengaruh



**Lampiran 3. (Lanjutan)**  
*House of Quality*

Kemampuan Perusahaan													
		Bahan Baku Peko Berkualitas	Pengontrolan Petik dan Sortasi Peko	Pengawasan Pelayuan, Pengeringan, dan Pengovenan	Pengendalian mutu dengan uji cup test	Desain Gambar Logo, dan Informasi Produk Pada Kemasan	Tingkat kepentingan konsumen	Tingkat kepuasan produk Teh Putih	Tingkat kepuasan produk Teh Hitam	Target ( <i>Goal</i> )	Titik Penjualan	Rasio Perbaikan	Bobot
Harapan Pelanggan													
Harga													
Rasa													
Aroma													
Cara Penyajian													
Warna Seduhan													
Kemasan													
Netto													
Legalitas													
Daya tahan													
Khasiat													
Prioritas													
Kontribusi													
<i>Benchmarking</i>	Produk Teh Putih												
	Produk Teh Hitam												
Target													

#### Lampiran 4. Hasil uji validitas dan reliabilitas

##### Uji validitas kebutuhan pelanggan

CORRELATIONS

/VARIABLES=HARGA RASA AROMA CARA\_PENYAJIAN WARNA\_SEDUHAN KEMASAN NETTO LEGALITAS DAYA\_TAHAN KHASIAT JUMLAH

##### Correlations

Correlations												
		HARGA	RASA	AROMA	CARA_PENYAJIAN	WARNA_SEDUHAN	KEMASAN	NETTO	LEGALITAS	DAYA_TAHAN	KHASIAT	JUMLAH
HARGA	Pearson Correlation	1	.386**	.293*	-.065	-.168	.048	.162	.057	.293*	.225	.306*
	Sig. (2-tailed)		.006	.039	.654	.245	.740	.260	.693	.039	.117	.031
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
RASA	Pearson Correlation	.386**	1	.777**	-.090	.157	.246	.028	.149	.626**	.413**	.630**
	Sig. (2-tailed)	.006		.000	.535	.277	.085	.848	.300	.000	.003	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
AROMA	Pearson Correlation	.293*	.777**	1	.021	.226	.266	.113	.017	.594**	.445**	.652**
	Sig. (2-tailed)	.039	.000		.884	.114	.062	.435	.905	.000	.001	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
CARA_PENYAJIAN	Pearson Correlation	-.065	-.090	.021	1	.543**	.105	-.043	.394**	-.097	.176	.444**
	Sig. (2-tailed)	.654	.535	.884		.000	.469	.764	.005	.503	.222	.001
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
WARNA_SEDUHAN	Pearson Correlation	-.168	.157	.226	.543**	1	.442**	.063	.492**	.112	.210	.674**
	Sig. (2-tailed)	.245	.277	.114	.000		.001	.663	.000	.439	.144	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50



		HARGA	RASA	AROMA	CARA_PENYAJIAN	WARNA_SEDUHAN	KEMASAN	NETTO	LEGALITAS	DAYA_TAHAN	KHASIAT	JUMLAH
KEMASAN	Pearson Correlation	.048	.246	.266	.105	.442**	1	.119	.301*	.209	.073	.590**
	Sig. (2-tailed)	.740	.085	.062	.469	.001		.412	.033	.144	.613	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
NETTO	Pearson Correlation	.162	.028	.113	-.043	.063	.119	1	-.035	.196	.054	.275
	Sig. (2-tailed)	.260	.848	.435	.764	.663	.412		.808	.173	.709	.054
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
LEGALITAS	Pearson Correlation	.057	.149	.017	.394**	.492**	.301*	-.035	1	.161	.171	.555**
	Sig. (2-tailed)	.693	.300	.905	.005	.000	.033	.808		.264	.236	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
DAYA_TAHAN	Pearson Correlation	.293*	.626**	.594**	-.097	.112	.209	.196	.161	1	.540**	.611**
	Sig. (2-tailed)	.039	.000	.000	.503	.439	.144	.173	.264		.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
KHASIAT	Pearson Correlation	.225	.413**	.445**	.176	.210	.073	.054	.171	.540**	1	.561**
	Sig. (2-tailed)	.117	.003	.001	.222	.144	.613	.709	.236	.000		.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
JUMLAH	Pearson Correlation	.306*	.630**	.652**	.444**	.674**	.590**	.275	.555**	.611**	.561**	1
	Sig. (2-tailed)	.031	.000	.000	.001	.000	.000	.054	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).												
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).												

#### Lampiran 4. (Lanjutan)

#### Uji validitas kepuasan pelanggan

CORRELATIONS

/VARIABLES=HARGA RASA AROMA CARA\_PENYAJIAN WARNA\_SEDUHAN KEMASAN NETTO LEGALITAS DAYA\_TAHAN KHASIAT JUMLAH

#### Correlations

Correlations												
		HARGA	RASA	AROMA	CARA_PENYAJIAN	WARNA_SEDUHAN	KEMASAN	NETTO	LEGALITAS	DAYA_TAHAN	KHASIAT	JUMLAH
HARGA	Pearson Correlation	1	.200	.243	.195	.137	-.029	.182	.006	.042	-.004	.364**
	Sig. (2-tailed)		.163	.089	.175	.341	.844	.207	.967	.774	.977	.009
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
RASA	Pearson Correlation	.200	1	.687**	.405**	.277	.064	.456**	.256	.158	.149	.551**
	Sig. (2-tailed)	.163		.000	.004	.052	.658	.001	.073	.273	.302	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
AROMA	Pearson Correlation	.243	.687**	1	.333*	.184	-.042	.150	.088	.261	.309*	.476**
	Sig. (2-tailed)	.089	.000		.018	.201	.775	.297	.544	.067	.029	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
CARA_PENYAJIAN	Pearson Correlation	.195	.405**	.333*	1	.463**	.294*	.727**	.572**	.274	.468**	.758**
	Sig. (2-tailed)	.175	.004	.018		.001	.038	.000	.000	.055	.001	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

		HARGA	RASA	AROMA	CARA_PEN YAJIAN	WARNA _SEDUHAN	KEMASAN	NETTO	LEGALITAS	DAYA_ TAHAN	KHASIAT	JUMLAH
WARNA_S EDUHAN	Pearson Correlation	.137	.277	.184	.463**	1	.344*	.426**	.441**	.194	.091	.563**
	Sig. (2-tailed)	.341	.052	.201	.001		.014	.002	.001	.176	.528	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
KEMASAN	Pearson Correlation	-.029	.064	-.042	.294*	.344*	1	.342*	.523**	.418**	.411**	.601**
	Sig. (2-tailed)	.844	.658	.775	.038	.014		.015	.000	.002	.003	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
NETTO	Pearson Correlation	.182	.456**	.150	.727**	.426**	.342*	1	.630**	.300*	.249	.735**
	Sig. (2-tailed)	.207	.001	.297	.000	.002	.015		.000	.034	.081	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
LEGALITA S	Pearson Correlation	.006	.256	.088	.572**	.441**	.523**	.630**	1	.605**	.374**	.758**
	Sig. (2-tailed)	.967	.073	.544	.000	.001	.000	.000		.000	.008	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
DAYA_TA HAN	Pearson Correlation	.042	.158	.261	.274	.194	.418**	.300*	.605**	1	.551**	.643**
	Sig. (2-tailed)	.774	.273	.067	.055	.176	.002	.034	.000		.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
KHASIAT	Pearson Correlation	-.004	.149	.309*	.468**	.091	.411**	.249	.374**	.551**	1	.584**
	Sig. (2-tailed)	.977	.302	.029	.001	.528	.003	.081	.008	.000		.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
JUMLAH	Pearson Correlation	.364**	.551**	.476**	.758**	.563**	.601**	.735**	.758**	.643**	.584**	1
	Sig. (2-tailed)	.009	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50



#### Lampiran 4. (Lanjutan)

#### Uji reliabilitas kebutuhan pelanggan

RELIABILITY

/VARIABLES=HARGA RASA AROMA CARA\_PENYAJIAN WARNA\_SEDUHAN KEMASAN NETTO  
LEGALITAS DAYA\_TAHAN KHASIAT JUMLAH

#### Reliability

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	50	100.0

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

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.727	11

##### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
HARGA	82.0000	34.367	.255	.726
RASA	82.3200	31.691	.570	.700
AROMA	82.3200	31.814	.599	.700
CARA_PENYAJIAN	83.0000	32.286	.344	.714
WARNA_SEDUHAN	83.2000	30.245	.600	.688
KEMASAN	82.6200	30.893	.502	.698
NETTO	82.5000	34.092	.196	.727
LEGALITAS	82.9600	32.039	.483	.705
DAYA_TAHAN	82.3200	32.059	.554	.703
KHASIAT	82.1200	32.761	.508	.710
JUMLAH	43.4400	8.864	1.000	.716

**Lampiran 4. (Lanjutan)**

**Uji reliabilitas kepuasan pelanggan**

RELIABILITY

/VARIABLES=HARGA RASA AROMA CARA\_PENYAJIAN WARNA\_SEDUHAN KEMASAN NETTO  
LEGALITAS DAYA\_TAHAN KHASIAT JUMLAH

**Reliability**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	50	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.727	11

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
HARGA	82.0000	34.367	.255	.726
RASA	82.3200	31.691	.570	.700
AROMA	82.3200	31.814	.599	.700
CARA_PENYAJIAN	83.0000	32.286	.344	.714
WARNA_SEDUHAN	83.2000	30.245	.600	.688
KEMASAN	82.6200	30.893	.502	.698
NETTO	82.5000	34.092	.196	.727
LEGALITAS	82.9600	32.039	.483	.705
DAYA_TAHAN	82.3200	32.059	.554	.703
KHASIAT	82.1200	32.761	.508	.710
JUMLAH	43.4400	8.864	1.000	.716



**Lampiran 5. Dokumentasi penelitian di PTPN XII (Persero) Kebun Kertowono**

**1. PTPN XII (Persero) Kebun Kertowono**



**2. Sortasi, dan penerimaan Peko di Pabrik**





**3. Pelayuan Peko**



**4. Pengeringan dan Pengovenan Peko**



**5. Packing Peko**



### 6. Uji Cup Test



### 7. Produk Hilir Teh Putih





