

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Obyek dalam penelitian ini adalah perusahaan manufaktur skala menengah dan besar yang ada di wilayah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Subyek penelitian adalah manajer divisi atau departemen perusahaan manufaktur di Daerah Istimewa Yogyakarta. Pemilihan sampel dilakukan dengan metode *simple random sampling*. Kuesioner yang disebar sebanyak 100, yang berhasil terkumpul sebanyak 72 kuesioner. Kuesioner yang kembali dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut sebanyak 54 kuesioner, karena terdapat 18 kuesioner yang tidak diisi secara lengkap.

TABEL 4.1.
Sampel dan Tingkat Pengembalian

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang disebar	100
Kuesioner yang tidak kembali	28
Kuesioner yang kembali	72
Kuesioner yang tidak diisi secara lengkap	18
Kuesioner yang dapat diolah	54
Tingkat pengembalian	72%

A. Profil Responden

Profil responden dalam penelitian ini meliputi: jenis kelamin, umur dan tingkat pendidikan. Profil responden disajikan pada tabel 4.2 berikut:

TABEL 4.2.
Profil Responden

Profil	Kategori	Jumlah	Prosentase
Jenis kelamin	• Laki-laki	32	59,3
	• Perempuan	22	40,7
Umur	• < 31 tahun	5	9,3
	• 31 – 35 tahun	16	29,6
	• > 35 tahun	33	61,1
Pendidikan	• Diploma	4	7,4
	• S1	40	74,1
	• S2	10	18,5

Sumber: Data primer yang diolah

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa kebanyakan responden berjenis kelamin laki-laki sebesar 59,3%. Umur responden kebanyakan > 35 tahun sebesar 61,1%. Pendidikan responden kebanyakan S1 sebesar 74,1%.

B. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif yang menyajikan angka kisaran teoritis, kisaran aktual, rata-rata dan standar deviasi variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian disajikan pada tabel berikut:

TABEL 4.3.
Statistik Deskriptif

Variabel	Kisaran teoritis	Kisaran sesungguhnya	Rata-rata	Standar Deviasi
Quality goal (Qg)	3 – 18	6 – 18	13,65	2,91
Quality feedback (Qf)	3 – 18	9 – 18	13,39	2,01
Quality incentive (Qin)	3 – 18	9 – 18	13,76	2,38
Manajemen kualitas proses (MKP)	5 – 30	15 – 29	24,11	3,34
Kualitas internal (KI)	5 – 30	10 – 30	20,76	6,99
Kualitas eksternal (KE)	6 – 36	12 – 36	21,65	8,61

Sumber: Hasil analisis data

Tabel 4.3 memperlihatkan bahwa variabel *quality goal* memiliki rata-rata sebesar 13,65 dengan standar deviasi 2,01, berarti *quality goal* dalam penelitian ini masuk kategori tinggi. *Quality feedback* memiliki rata-rata sebesar 13,39 dengan standar deviasi 2,01, berarti *quality feedback* dalam penelitian ini masuk kategori tinggi. *Quality incentive* memiliki rata-rata sebesar 13,76 dengan standar deviasi 2,38, berarti *quality incentive* dalam penelitian ini masuk kategori tinggi. Manajemen kualitas proses memiliki rata-rata sebesar 24,11 dengan standar deviasi 3,34, berarti manajemen kualitas proses dalam penelitian ini masuk kategori tinggi. Kualitas internal memiliki rata-rata sebesar 20,76 dengan standar deviasi 6,99, berarti kualitas internal dalam penelitian ini masuk kategori tinggi. Kualitas eksternal memiliki rata-rata sebesar 21,65 dengan standar deviasi 8,61, berarti kualitas eksternal dalam penelitian ini masuk kategori tinggi

C. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Pengujian Validitas

Hasil uji validitas menggunakan metode *pearson correlation* disajikan pada tabel berikut:

TABEL 4.4.
Uji Validitas Variabel *Quality Goal*

Butir	R	Sig.	Keterangan
1	0,913	0,000	Valid
2	0,884	0,000	Valid
3	0,852	0,000	Valid

Sumber: Data primer diolah

Tabel 4.4 memperlihatkan bahwa semua item memiliki koefisien korelasi Pearson positif dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti seluruh butir pertanyaan variabel *quality goal* adalah valid.

TABEL 4.5.
Uji Validitas Variabel *Quality Feedback*

Butir	R	Sig.	Keterangan
1	0,787	0,000	Valid
2	0,821	0,000	Valid
3	0,702	0,000	Valid

Sumber: Data primer diolah

Tabel 4.5 memperlihatkan bahwa semua item memiliki koefisien korelasi Pearson positif dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti seluruh butir pertanyaan variabel *quality feedback* adalah valid.

TABEL 4.6.
Uji Validitas Variabel *Quality Incentive*

Butir	R	Sig.	Keterangan
1	0,860	0,000	Valid
2	0,902	0,000	Valid
3	0,867	0,000	Valid

Sumber: Data primer diolah

Tabel 4.6 memperlihatkan bahwa semua item memiliki koefisien korelasi Pearson positif dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti seluruh butir pertanyaan variabel *quality incentive* adalah valid.

TABEL 4.7.
Uji Validitas Variabel Manajemen Kualitas Proses

Butir	R	Sig.	Keterangan
1	0,820	0,000	Valid
2	0,728	0,000	Valid
3	0,696	0,000	Valid
4	0,789	0,000	Valid
5	0,698	0,000	Valid

Sumber: Data primer diolah

Tabel 4.7 memperlihatkan bahwa semua item memiliki koefisien korelasi Pearson positif dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti seluruh butir pertanyaan variabel manajemen kualitas proses adalah valid.

TABEL 4.8.
Uji Validitas Variabel Kualitas Internal

Butir	R	Sig.	Keterangan
1	0,979	0,000	Valid
2	0,973	0,000	Valid
3	0,955	0,000	Valid
4	0,966	0,000	Valid
5	0,972	0,000	Valid

Sumber: Data primer diolah

Tabel 4.8 memperlihatkan bahwa semua item memiliki koefisien korelasi Pearson positif dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti seluruh butir pertanyaan variabel kualitas internal adalah valid.

TABEL 4.9.
Uji Validitas Variabel Kualitas Eksternal

Butir	R	Sig.	Keterangan
1	0,985	0,000	Valid
2	0,975	0,000	Valid
3	0,966	0,000	Valid
4	0,945	0,000	Valid
5	0,973	0,000	Valid
6	0,985	0,000	Valid

Sumber: Data primer diolah

Tabel 4.9 memperlihatkan bahwa semua item memiliki koefisien korelasi Pearson positif dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti seluruh butir pertanyaan variabel kualitas eksternal adalah valid.

2. Pengujian Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas menggunakan teknik *Cronbach's Alpha* dapat dilihat pada tabel 4.10 berikut:

TABEL 4.10.
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Quality goal (Qg)	0,855	Reliabel
Quality feedback (Qf)	0,646	Reliabel
Quality incentive (Qin)	0,849	Reliabel
Manajemen kualitas proses (MKP)	0,798	Reliabel
Kualitas internal (KI)	0,984	Reliabel
Kualitas eksternal (KE)	0,988	Reliabel

Sumber : Data primer diolah

Hasil pengujian reliabilitas pada tabel 4.10 menunjukkan bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6, berarti instrument yang digunakan dalam penelitian ini andal (reliabel).

D. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Normalitas data diuji dengan menggunakan metode uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov (KS)*. Hasil uji normalitas disajikan pada tabel berikut:

TABEL 4.11.
Hasil Uji Normalitas

Persamaan	KSZ Unstandardized Residual	Sig	Keterangan
Pengaruh MKP, Qg terhadap KI	0,989	0,282	Nomal
Pengaruh MKP, Qf terhadap KI	1,042	0,228	Nomal
Pengaruh MKP, Qin terhadap KI	1,138	0,150	Nomal
Pengaruh MKP, Qg terhadap KE	1,143	0,146	Nomal
Pengaruh MKP, Qf terhadap KE	1,219	0,102	Nomal
Pengaruh MKP, Qin terhadap KE	1,160	0,135	Nomal

Sumber : Hasil analisis data

Nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* dari KSZ *unstandardized residual* pada keenam persamaan regresi masing-masing lebih besar dari $\alpha = 0.05$, maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Hasil hasil uji multikolinearitas menggunakan metode *variance inflation factor* (VIF) disajikan pada tabel berikut:

TABEL 4.12.
Ringkasan Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel Bebas	Collinearity Statistics		Kesimpulan
	Tolerance	VIF	
Pengaruh MKP dan Qg terhadap KI dan KE			
MKP	0,794	1,259	Tdk terjadi multikolinearitas
Qf	0,794	1,259	Tdk terjadi multikolinearitas
Pengaruh MKP dan Qf terhadap KI dan KE			
MKP	0,647	1,545	Tdk terjadi multikolinearitas
Qf	0,647	1,545	Tdk terjadi multikolinearitas
Pengaruh MKP dan Qin terhadap KI dan KE			
MKP	0,855	1,170	Tdk terjadi multikolinearitas
Qin	0,855	1,170	Tdk terjadi multikolinearitas

Sumber: Hasil analisis data

Tabel 4.12 memperlihatkan tidak terdapat variabel bebas yang memiliki nilai *tolerance* kurang dari 0,1 dan nilai *variance inflation factor* (VIF) tidak ada yang lebih dari 10. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi tidak terjadi multikolinearitas.

3. Heteroskedastisitas

Ringkasan hasil uji heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser disajikan pada tabel berikut:

TABEL 4.13.
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel Terikat	Variabel Bebas	Sig	Kesimpulan
Pengaruh MKP dan Qg terhadap KI			
Abs e1	MKP	0,331	Non heteroskedastisitas
	Qg	0,971	Non heteroskedastisitas
Pengaruh MKP dan Qf terhadap KI			
Abs e2	MKP	0,888	Non heteroskedastisitas
	Qf	0,074	Non heteroskedastisitas
Pengaruh MKP dan Qin terhadap KI			
Abse3	MKP	0,146	Non heteroskedastisitas
	Qin	0,731	Non heteroskedastisitas
Pengaruh MKP dan Qg terhadap KE			
Abs e4	MKP	0,816	Non heteroskedastisitas
	Qg	0,789	Non heteroskedastisitas
Pengaruh MKP dan Qf terhadap KE			
Abs e5	MKP	0,183	Non heteroskedastisitas
	Qf	0,071	Non heteroskedastisitas
Pengaruh MKP dan Qin terhadap KE			
Abs e6	MKP	0,337	Non heteroskedastisitas
	Qin	0,121	Non heteroskedastisitas

Sumber: Hasil analisis data

Hasil perhitungan tabel 4.13 menunjukkan tidak ada satupun variabel bebas yang signifikan secara statistik mempengaruhi variabel terikat nilai Abs e. Hal ini terlihat dari probabilitas signifikansinya di atas tingkat kepercayaan 5%. Jadi dapat disimpulkan model regresi tidak menunjukkan adanya heteroskedastisitas.

E. Pengujian Hipotesis (Analisis Data)

Hipotesis dalam penelitian ini diuji menggunakan alat analisis *moderat regression analysis* (MRA).

1. Uji hipotesis 1a

Uji hipotesis 1a digunakan untuk mengetahui apakah *goal* memoderasi pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kualitas internal.

TABEL 4.14.
Hasil Perhitungan Regresi Uji Hipotesis 1a

Variabel	Koef. B	Sig.	Koef. B	Sig.
Konstanta	6,277	0,000**	17,749	0,003**
MKP	-0,440	0,177	-2,962	0,022*
Qg	0,000	0,999	-2,806	0,045*
MKP*Qg			0,605	0,042*
R ²	0,044		0,121	
F Statistic	1,184		2,289	
Prob (F-stat)	0,314		0,090	

Sumber : Hasil analisis data

Keterangan:

** Signifikan pada level 1%

* Signifikan pada level 5%

Tabel 4.14 memperlihatkan bahwa koefisien determinasi sesudah adanya interaksi MKP*Qg mengalami peningkatan sebesar 0,077, dari sebelum ada interaksi = 0,044 dan sesudah ada interaksi menjadi = 0,121. Interaksi antara manajemen kualitas proses dengan *goal* memiliki koefisien positif (b3) sebesar 0,605 dan signifikan pada level 5% ($p\text{-value} = 0,042$). Hipotesis H1a berhasil didukung, yang berarti semakin tinggi manajemen kualitas proses maka *goal* akan meningkatkan kualitas internal.

Sebelum ada interaksi nilai (*slope*) $b_1 = -0,440$ dan tidak signifikan dengan $p\text{-value} (0,177) > \alpha (0,05)$, berarti manajemen kualitas proses tidak berpengaruh terhadap kualitas internal. Hal ini menunjukkan variabel *goal* merupakan variabel *pure moderator* yang mempengaruhi hubungan antara manajemen kualitas proses dengan kualitas internal.

2. Uji hipotesis 2a

Uji hipotesis 2a digunakan untuk mengetahui apakah *feedback* memoderasi pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kualitas internal.

TABEL 4.15.
Hasil Perhitungan Regresi Uji Hipotesis 2a

Variabel	Koef. B	Sig.	Koef. B	Sig.
Konstanta	6,189	0,000**	19,666	0,003**
MKP	-0,474	0,189	-3,660	0,017*
Qf	0,055	0,877	-3,143	0,040*
MKP*Qf			0,742	0,032*
R ²	0,045		0,130	
F Statistic	1,197		2,483	
Prob (F-stat)	0,311		0,072	

Sumber : Hasil analisis data

Keterangan:

** Signifikan pada level 1%

* Signifikan pada level 5%

Tabel 4.15 memperlihatkan bahwa koefisien determinasi sesudah adanya interaksi MKP*Qf mengalami peningkatan sebesar 0,085, dari sebelum ada interaksi = 0,045 dan sesudah ada interaksi menjadi = 0,130. Interaksi antara manajemen kualitas proses dengan *feedback* memiliki koefisien positif (b_3) sebesar 0,742 dan signifikan pada level 5% ($p\text{-value} = 0,032$). Hipotesis H2a berhasil didukung, yang berarti semakin tinggi manajemen kualitas proses maka *feedback* akan meningkatkan kualitas internal.

Sebelum ada interaksi nilai (*slope*) $b_1 = -0,474$ dan tidak signifikan dengan $p\text{-value} (0,189) > \alpha (0,05)$, berarti manajemen kualitas proses tidak berpengaruh terhadap kualitas internal. Hal ini menunjukkan variabel

feedback merupakan variabel *pure moderator* yang mempengaruhi hubungan antara manajemen kualitas proses dengan kualitas internal.

3. Uji hipotesis 3a

Uji hipotesis 3a digunakan untuk mengetahui apakah *incentive* memoderasi pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kualitas internal.

TABEL 4.16.
Hasil Perhitungan Regresi Uji Hipotesis 3a

Variabel	Koef. B	Sig.	Koef. B	Sig.
Konstanta	5,270	0,001**	17,318	0,003**
MKP	-0,630	0,042*	-3,521	0,010*
Qin	0,419	0,106	-2,363	0,068
MKP*Qin			0,657	0,030*
R ²	0,093		0,175	
F Statistic	2,602		3,544	
Prob (F-stat)	0,084		0,021*	

Sumber : Hasil analisis data

Keterangan:

** Signifikan pada level 1%

* Signifikan pada level 5%

Tabel 4.16 memperlihatkan bahwa koefisien determinasi sesudah adanya interaksi MKP*Qin mengalami peningkatan sebesar 0,082, dari sebelum ada interaksi = 0,093 dan sesudah ada interaksi menjadi = 0,175. Interaksi antara manajemen kualitas proses dengan *incentive* memiliki koefisien positif (b3) sebesar 0,657 dan signifikan pada level 5% (*p-value* = 0,030). Hipotesis H3a berhasil didukung, yang berarti semakin tinggi manajemen kualitas proses maka *incentive* akan meningkatkan kualitas internal.

Sebelum ada interaksi nilai (*slope*) $b_1 = -0,630$ dan signifikan pada level 5% dengan *p-value* (0,042) < α (0,05), berarti manajemen kualitas proses

berpengaruh negatif terhadap kualitas internal. Hal ini menunjukkan variabel *incentive* merupakan variabel *quasi moderator* yang mempengaruhi hubungan antara manajemen kualitas proses dengan kualitas internal.

4. Uji hipotesis 1b

Uji hipotesis 1b digunakan untuk mengetahui apakah *goal* memoderasi pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kualitas eksternal.

TABEL 4.17.
Hasil Perhitungan Regresi Uji Hipotesis 1b

Variabel	Koef. B	Sig.	Koef. B	Sig.
Konstanta	6,235	0,000**	18,235	0,003**
MKP	-0,524	0,155	-3,162	0,016*
Qg	-0,022	0,924	-2,957	0,037*
MKP*Qg			0,633	0,037*
R ²	0,063		0,142	
F Statistic	1,713		2,762	
Prob (F-stat)	0,190		0,052	

Sumber : Hasil analisis data

Keterangan:

** Signifikan pada level 1%

* Signifikan pada level 5%

Tabel 4.17 memperlihatkan bahwa koefisien determinasi sesudah adanya interaksi MKP*Qg mengalami peningkatan sebesar 0,079, dari sebelum ada interaksi = 0,063 dan sesudah ada interaksi menjadi = 0,142. Interaksi antara manajemen kualitas proses dengan *goal* memiliki koefisien positif (b3) sebesar 0,633 dan signifikan pada level 5% (*p-value* = 0,037). Hipotesis H1b berhasil didukung, yang berarti semakin tinggi manajemen kualitas proses maka *goal* akan meningkatkan kualitas eksternal.

Sebelum ada interaksi nilai (*slope*) $b_1 = -0,524$ dan tidak signifikan dengan *p-value* (0,155) > α (0,05), berarti manajemen kualitas proses tidak

berpengaruh terhadap kualitas eksternal. Hal ini menunjukkan variabel *goal* merupakan variabel *pure moderator* yang mempengaruhi hubungan antara manajemen kualitas proses dengan kualitas eksternal.

5. Uji hipotesis 2b

Uji hipotesis 2b digunakan untuk mengetahui apakah *feedback* memoderasi pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kualitas eksternal.

TABEL 4.18.
Hasil Perhitungan Regresi Uji Hipotesis 2b

Variabel	Koef. B	Sig.	Koef. B	Sig.
Konstanta	6,406	0,000**	23,884	0,000**
MKP	-0,463	0,207	-4,595	0,003**
Qf	-0,127	0,725	-4,274	0,005**
MKP*Qf			0,962	0,005**
R ²	0,065		0,200	
F Statistic	1,775		4,173	
Prob (F-stat)	0,180		0,010*	

Sumber : Hasil analisis data

Keterangan:

** Signifikan pada level 1%

* Signifikan pada level 5%

Tabel 4.18 memperlihatkan bahwa koefisien determinasi sesudah adanya interaksi MKP*Qf mengalami peningkatan sebesar 0,135, dari sebelum ada interaksi = 0,065 dan sesudah ada interaksi menjadi = 0,200. Interaksi antara manajemen kualitas proses dengan *feedback* memiliki koefisien positif (b_3) sebesar 0,962 dan signifikan pada level 1% (p -value = 0,005). Hipotesis H2b berhasil didukung, yang berarti semakin tinggi manajemen kualitas proses maka *feedback* akan meningkatkan kualitas eksternal.

Sebelum ada interaksi nilai (*slope*) $b_1 = -0,463$ dan tidak signifikan dengan *p-value* $(0,207) > \alpha (0,05)$, berarti manajemen kualitas proses tidak berpengaruh terhadap kualitas eksternal. Hal ini menunjukkan variabel *feedback* merupakan variabel *pure moderator* yang mempengaruhi hubungan antara manajemen kualitas proses dengan kualitas eksternal.

6. Uji hipotesis 3b

Uji hipotesis 3b digunakan untuk mengetahui apakah *incentive* memoderasi pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kualitas eksternal.

TABEL 4.19.
Hasil Perhitungan Regresi Uji Hipotesis 3b

Variabel	Koef. B	Sig.	Koef. B	Sig.
Konstanta	5,850	0,000**	17,906	0,003**
MKP	-0,605	0,060	-3,499	0,015*
Qin	0,148	0,579	-2,636	0,052
MKP*Qin			0,657	0,037*
R ²	0,068		0,147	
F Statistic	1,875		2,872	
Prob (F-stat)	0,164		0,045*	

Sumber : Hasil analisis data

Keterangan:

** Signifikan pada level 1%

* Signifikan pada level 5%

Tabel 4.19 memperlihatkan bahwa koefisien determinasi sesudah adanya interaksi MKP*Qin mengalami peningkatan sebesar 0,079, dari sebelum ada interaksi = 0,068 dan sesudah ada interaksi menjadi = 0,147. Interaksi antara manajemen kualitas proses dengan *incentive* memiliki koefisien positif (b_3) sebesar 0,657 dan signifikan pada level 5% (*p-value* = 0,037). Hipotesis H3b berhasil didukung, yang berarti semakin tinggi

manajemen kualitas proses maka *incentive* akan meningkatkan kualitas eksternal.

Sebelum ada interaksi nilai (*slope*) $b_1 = -0,605$ dan tidak signifikan dengan *p-value* $(0,060) > \alpha (0,05)$, berarti manajemen kualitas proses tidak berpengaruh terhadap kualitas eksternal. Hal ini menunjukkan variabel *incentive* merupakan variabel *pure moderator* yang mempengaruhi hubungan antara manajemen kualitas proses dengan kualitas eksternal.

F. Pembahasan

Hasil pengujian hipotesis 1a dan 1b menunjukkan bahwa *goal* memoderasi pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kualitas internal dan eksternal. Tujuan atau target yang ditetapkan dengan jelas akan membuat individu ataupun kelompok mengerti apa yang harus mereka kerjakan. Individu atau kelompok tersebut dapat membuat perencanaan kerja sehingga kinerja mereka dapat meningkat dan mencapai tujuan perusahaan. Tentunya hal ini berdampak positif bagi perusahaan karena dengan meningkatnya kinerja karyawan meningkat pula kinerja kualitas proses dan produk. Serangkaian proses untuk menghasilkan produk yang berkualitas akan lebih berhasil apabila didukung dengan pemahaman dan penerimaan karyawan terhadap tujuan perusahaan. Hasil penelitian ini sesuai dengan Maiga (2008) dalam Wardani dan Ja'far (2009) yang menunjukkan bahwa *goal* memoderasi hubungan manajemen kualitas proses dan kinerja kualitas produk. Namun berbeda dengan Wardani dan Ja'far (2009) yang menyimpulkan *goal* tidak memoderasi pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kualitas internal dan eksternal.

Hasil pengujian hipotesis 2a dan 2b menunjukkan bahwa *feedback* memoderasi pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kualitas internal dan eksternal. Serangkaian proses untuk menghasilkan produk yang berkualitas akan lebih berhasil apabila karyawan memperoleh informasi informasi tentang tingkat produk sisa, pekerjaan ulang dan *defect* yang dapat memberikan suatu dasar untuk mendeteksi kesalahan dan petunjuk untuk perbaikan kualitas proses maupun produk. Hasil penelitian ini sesuai dengan Maiga (2008) serta Wardani dan Ja'far (2009) yang menyimpulkan *feedback* memoderasi pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kualitas internal dan eksternal.

Hasil pengujian hipotesis 3a dan 3b menunjukkan bahwa *incentive* memoderasi pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kualitas internal dan eksternal. Pengakuan dan pemberian penghargaan terhadap individu atau kelompok yang berprestasi/yang memiliki kinerja baik akan sangat menunjang kinerja kualitas produk. Serangkaian proses untuk menghasilkan produk yang berkualitas akan lebih berhasil apabila didukung oleh karyawan yang memiliki semangat kerja karena mereka memperoleh pengakuan dan penghargaan atas kinerjanya. Hasil penelitian ini sesuai dengan Maiga (2008) yang menunjukkan *incentive* memoderasi pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kinerja kualitas. Namun berbeda dengan Wardani dan Ja'far (2009) yang menyimpulkan *incentive* tidak memoderasi pengaruh manajemen kualitas proses terhadap kualitas internal dan eksternal.