



## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Data Perusahaan Sampel

| No  | Nama Karyawan / Pelanggan | Nama Perusahaan                                      |
|-----|---------------------------|--|
| 1.  | Endang Sulistiani         | PT. Aman Rejeki Indonesia                            |
| 2.  | Ronald Tarigan            | PT. Aman Rejeki Indonesia                            |
| 3.  | Nur F                     | PT. Aman Rejeki Indonesia                            |
| 4.  | Nanang S                  | PT. Aman Rejeki Indonesia                            |
| 5.  | B Wienarno                | PT. Aman Rejeki Indonesia                            |
| 6.  | Thara Aulia               | PT. Aman Rejeki Indonesia                            |
| 7.  | Dadi Musthopa             | PT. Aman Rejeki Indonesia                            |
| 8.  | M. Fajri Ramdani          | PT. Aman Rejeki Indonesia                            |
| 9.  | Elvina Tampubolon         | PT. Aman Rejeki Indonesia                            |
| 10. | Nia Olivia                | PT. Aman Rejeki Indonesia                            |
| 11. | Elvin Mudhita             | PT. Aman Rejeki Indonesia                            |
| 12. | Dhira Ramadhan R          | PT. Aman Rejeki Indonesia                            |
| 13. | Anbigas Fergiawan         | PT. Aman Rejeki Indonesia                            |
| 14. | Dira Ramadhan             | PT. Aman Rejeki Indonesia                            |
| 15. | Hengkie Gozali            | PT. Aman Rejeki Indonesia                            |
| 16. | Denni                     | PT. Aman Rejeki Indonesia                            |
| 17. | Kelvin Then               | PT. Aman Rejeki Indonesia                            |
| 18. | Donny Saksono             | PT. Aman Rejeki Indonesia                            |
| 19. | Renaldy                   | SMK Pelayaran Malahayati                             |
| 20. | SMK Lusiana               | SMK Lusiana Tangerang                                |
| 21. | Anggit Subianto           | SMK Lusiana Tangerang                                |
| 22. | Rifki                     | POLITEKNIK BUMI AKPELNI                              |
| 23. | Halomoansito              | SMK Pelayaran Ampari Jayapura                        |
| 24. | Yudhi                     | SMK NEGERI 2 SUBANG                                  |
| 25. | Wahyudi                   | SMK Taruna Indonesia Jambi                           |
| 26. | Irawan                    | Politeknik KP Bitung                                 |
| 27. | Yoyon                     | SMK KAL 2  |
| 28. | Deni Irawan               | SMKN 5 BALIKPAPAN                                    |
| 29. | Ahmad                     | SMK YAHARI SIDOARJO                                  |
| 30. | Mallo Marthinus           | SMK Pelayaran Putra Samudera Kota Sorong Papua Barat |
| 31. | Diah                      | SMKP BRAJAGUNA BANGKALAN                             |
| 32. | Wisnu                     | SMK PELAYARAN "AKPELNI" SEMARANG                     |
| 33. | Asep                      | SMKN 61 Jakarta                                      |
| 34. | Syamsul                   | SMK NEGERI 1 CIDAUN                                  |
| 35. | Raja                      | Akademi Maritim Indonesia Medan                      |
| 36. | Armand                    | LPPPTK KPTK GOWA                                     |
| 37. | Yanu                      | Politeknik Ilmu Pelayaran Sulawesi Utara             |
| 38. | Riedel Alan               | SMK Negeri 3 Bitung                                  |
| 39. | Erlina                    | SMK Negeri 2 Bontang                                 |
| 40. | Alwi                      | SMK Negeri 1 Cidaun                                  |
| 41. | Sentot Setiabudi          | SMK Negeri 1 Fakfak                                  |
| 42. | Panuri                    | SMK Negeri 1 Glagah                                  |
| 43. | Jenal                     | SMK Negeri 61 Jakarta                                |

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



|     |                      |  |
|-----|----------------------|--|
| 44. | Sari                 | SMK Negeri 1 Kalipuro                                      |
| 45. | Putra                | SMK Negeri 1 Kalianget Sumenep                             |
| 46. | Siwoko               | SMK Negeri 1 Kuala Kapuas                                  |
| 47. | Roni                 | SMK Negeri 1 Lembar  |
| 48. | Iwan Safwadi         | SMK Negeri 4 Mukomuko                                      |
| 49. | Budi                 | SMK Negeri 1 Palabuhanratu                                 |
| 50. | Muji                 | SMK Negeri 1 Puring  |
| 51. | Eko                  | SMK Negeri 2 Sangata Utara                                 |
| 52. | Syarifuddin          | SMK Negeri 5 Tanjung Pinang                                |
| 53. | Frederikus           | SMK Negeri Pantai Baru                                     |
| 54. | Budi Setiarto        | SMK Negeri Pelayaran Kalimantan                            |
| 55. | Doren                | SMK Negeri Perikanan Wini                                  |
| 56. | Sri                  | SMK Pelayaran AMPARI Jayapura                              |
| 57. | Budi                 | SMK Pelayaran AKPELNI Semarang                             |
| 58. | Agus                 | SMK Pelayaran Bahari Tegal                                 |
| 59. | Edy Kiswo            | SMK Pelayaran Bhakti Samudera                              |
| 60. | Abdul                | SMK Pelayaran Jakarta Raya                                 |
| 61. | Hendra               | SMK Pelayaran Malahayati                                   |
| 62. | Agus Nadi            | SMK Pelayaran Pancasila Kartasura                          |
| 63. | Margono              | SMK Pelayaran Putra Samudera Yogya                         |
| 64. | Meilin Indrawati     | SMK Pelayaran Putra Samudera Sorong                        |
| 65. | Abdul Kadir Jailani  | SMK Pelayaran Taruna Indonesia Jambi                       |
| 66. | Kuntjoro Basuki      | SMKPK Puger  |
| 67. | Revlita              | SMK Pelayaran Pelita Bahari Bitung                         |
| 68. | Yulius Oktavianus    | SMK Pelayaran Yappen Rays Maumere                          |
| 69. | Yeti Yuni Perohmatin | SMK Yahari Sidoarjo  |
| 70. | Sriantini            | Universitas Hang Tuah - Surabaya Program Diploma Pelayaran |

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## Lampiran 2 Kuesioner Karyawan

Hal: Permohonan Pengisian Kuesioner

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Sdr/I Karyawan PT. Aman Rejeki Indonesia

Di Tempat

Dengan hormat,

Saya mahasiswi Program Strata Satu (S1) Institut Binis dan Informatika Kwik Kian Gie Jakarta, sedang Menyusun skripsi dengan judul “**Pengaruh Penerapan Metode *Balanced Scorecard* Terhadap Kinerja Manajemen (Studi Kasus PT. Aman Rejeki Indonesia)**” sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Akuntansi.

**Nama : Felicia Eve Laurens**

**NIM : 33190014**

**Jurusan : Akuntansi**

Dengan ini, mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi kuesioner secara lengkap sesuai dengan kondisi sebenarnya. Kuesioner ini dilakukan dengan tujuan akan menjadi data dalam penelitian saya. Untuk itu, Bapak/Ibu/Saudara/I dimohon untuk membaca secara intensif dan menjawab pertanyaan secara tepat dan lengkap. Dalam mengisi pertanyaan, tidak ada jawaban benar maupun salah. Penelitian ini tidak akan menimbulkan adanya kerugian bagi responden. Segala informasi yang diberikan, akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis.

Demikian surat permohonan ijin ini saya buat. Atas ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/I saya ucapkan terima kasih.

Dosen Pembimbing

Peneliti

Leonard Pangaribuan, S.E.,M.M.,M.Ak

Felicia Eve Laurens

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**A. Cara Pengisian Kuesioner**

Pertanyaan-pertanyaan ini dilakukan, dengan tujuan untuk mengetahui pendapat anda mengenai kinerja perusahaan PT. Aman Rejeki Indonesia berdasarkan perspektif keuangan, perspektif bisnis internal, serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Dengan demikian, maka isilah pertanyaan dibawah ini berdasarkan pengamatan, pengetahuan, serta pengalaman bapak atau ibu selama bekerja di PT. Aman Rejeki Indonesia dengan memberi tanda X pada alternatif jawaban di bawah ini. Adapun alternatif jawabannya, sebagai berikut:

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

**Kuesioner Perspektif Keuangan (X1)**

| No.                                       | Pertanyaan  | STS | TS | N | S | SS |
|---|---|-----|----|---|---|----|
| <b>Tahap Pengembangan (<i>Growth</i>)</b> |   |     |    |   |   |    |
| 1.  | PT. Aman Rejeki Indonesia selalu mengembangkan produk atau jasanya.   |     |    |   |   |    |
| 2.  | PT. Aman Rejeki Indonesia selalu berupaya untuk membangun produk atau jasa baru yang dimilikinya agar pelanggan merasa nyaman |     |    |   |   |    |
| 3.  | PT. Aman Rejeki Indonesia selalu berupaya menambah kemampuan operasional  |     |    |   |   |    |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie  
 HAK CIPTA DILINDUNGI UNDANG-UNDANG



|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 4. | PT. Aman Rejeki Indonesia selalu mengembangkan system, infrastruktur dan jaringan distribusi yang akan mendukung hubungan global. |  |  |  |  |  |
| 5. | PT. Aman Rejeki Indonesia selalu mengembangkan hubungan dengan para pelanggan   |  |  |  |  |  |

**Tahap Bertahan (*Sustain*)**

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 6. | PT. Aman Rejeki Indonesia berupaya meyakinkan pemberi modal untuk menanamkan modalnya. |  |  |  |  |  |
| 7. | PT. Aman Rejeki Indonesia berusaha dan selalu mempertahankan setiap pelanggan.         |  |  |  |  |  |
| 8. | PT. Aman Rejeki Indonesia selalu meningkatkan aktivitas perbaikan yang berkelanjutan.  |  |  |  |  |  |

**Tahap Panen (*Harvest*)**

|     |   |  |  |  |  |  |
|-----|---|--|--|--|--|--|
| 9.  | PT. Aman Rejeki Indonesia selalu memelihara dan memperbaiki fasilitas yang dimilikinya. |  |  |  |  |  |
| 10. | PT. Aman Rejeki Indonesia berupaya untuk tidak melakukan ekspansi.                      |  |  |  |  |  |

**Kuesioner Perspektif Bisnis Internal (X3)**

| No.            | Pertanyaan   | STS | TS | N | S | SS |
|----------------|--|-----|----|---|---|----|
| <b>Inovasi</b> |  |     |    |   |   |    |
| 1.             | PT. Aman Rejeki Indonesia selalu berinovasi untuk mengembangkan produk baru. |     |    |   |   |    |

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



|                           |  |  |  |  |  |  |
|---------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 2.                        | PT. Aman Rejeki Indonesia berusaha meminimalisir biaya setiap produk yang dikeluarkannya.                                  |  |  |  |  |  |
|                           | PT. Aman Rejeki Indonesia selalu meneliti untuk mengembangkan suatu produknya agar diterima oleh pelanggan.                |  |  |  |  |  |
|                           | PT. Aman Rejeki Indonesia selalu berhasil mengembangkan produk barunya.  |  |  |  |  |  |
| <b>Proses Operasi</b>     |  |  |  |  |  |  |
| 8.                        | PT. Aman Rejeki Indonesia selalu berusaha untuk mengurangi resiko tingkat kerusakan produk pra penjualan kepada pelanggan. |  |  |  |  |  |
|                           | Frekuensi pengerjaan ulang produk akibat rusak tidak terlalu lama.   |  |  |  |  |  |
|                           | PT. Aman Rejeki Indonesia berusaha untuk tidak membuang bahan baru percuma akibat kesalahan internal.                      |  |  |  |  |  |
| <b>Layanan Purna Jual</b> |  |  |  |  |  |  |
| 9.                        | Proses permintaan pemeliharaan produk yang dilakukan PT. Aman Rejeki Indonesia terbilang cepat dan memuaskan pelanggan.    |  |  |  |  |  |
|                           | PT. Aman Rejeki Indonesia mampu memperbaiki suku cadang produk agar pelanggan merasa nyaman.                               |  |  |  |  |  |

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

### Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran (X4)

| No.   | Pertanyaan   | STS | TS | N | S | SS |
|---|--|-----|----|---|---|----|
| <b>Mengukur Kemampuan Karyawan</b>                                  |  |     |    |   |   |    |
| 1   | PT. Aman Rejeki Indonesia berusaha untuk memberikan/ mengupayakan agar para pegawai puas dan nyaman bekerja. |     |    |   |   |    |
| 2   | PT. Aman Rejeki Indonesia selalu memberikan kesempatan kepada pegawai yang berprestasi untuk naik jabatan.   |     |    |   |   |    |
| 3   | Pegawai PT. Aman Rejeki Indonesia berkontribusi besar dalam pendapatan perusahaan.                           |     |    |   |   |    |
| <b>Kemampuan Sistem Informasi</b>                                   |  |     |    |   |   |    |
| 4   | Sistem Informasi yang diterapkan oleh PT. Aman Rejeki Indonesia sudah memenuhi standar.                      |     |    |   |   |    |
| 5   | Tingkat ketepatan/ keakuratan informasi yang diterapkan PT. Aman Rejeki Indonesia sudah memenuhi standar.    |     |    |   |   |    |
| 6   | PT. Aman Rejeki Indonesia berusaha untuk memberikan setiap informasi kepada para pelanggan dengan cepat.     |     |    |   |   |    |
| <b>Motivasi dan Inisiatif Karyawan Dalam Melakukan Pekerjaannya</b> |  |     |    |   |   |    |
| 7   | Pemahaman pegawai tentang visi dan misi perusahaan.  |     |    |   |   |    |
| 8   | Adanya kebebasan pegawai untuk menyampaikan saran.   |     |    |   |   |    |
| 9   | Banyaknya saran yang diberikan oleh pegawai.   |     |    |   |   |    |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



|     |   |  |  |  |  |  |
|-----|---|--|--|--|--|--|
| 10. | Pihak manajemen selalu mengimplementasikan setiap saran yang diberikan pegawai. |  |  |  |  |  |
|-----|---|--|--|--|--|--|

© Hak cipta milik IBIKKG

### Pertanyaan Tentang Kinerja Manajemen (Y)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

| No.                                     | Pertanyaan  | STS | TS | N | S | SS |
|---|---|-----|----|---|---|----|
| <b>Kinerja Berorientasi pada Input</b>  |   |     |    |   |   |    |
| 1                                       | Pihak manajemen berupaya untuk jujur melaporkan kinerjanya kepada <i>stakeholder</i>                |     |    |   |   |    |
| 2                                       | Pihak manajemen berusaha untuk taat dengan peraturan yang telah ditetapkan                          |     |    |   |   |    |
| 3                                       | Pihak manajemen berusaha untuk disiplin melakukan pekerjaannya                                      |     |    |   |   |    |
| 4                                       | Pihak manajemen berupaya untuk loyal kepada perusahaan  |     |    |   |   |    |
| 5                                       | Pihak manajemen berusaha untuk kreatif mengembangkan produk-produk baru                             |     |    |   |   |    |
| 6                                       | Pihak manajemen berusaha untuk beradaptasi dengan para pesaing                                      |     |    |   |   |    |
| 7                                       | Pihak manajemen berusaha untuk komitmen terhadap perusahaan.  |     |    |   |   |    |
| 8                                       | Pihak manajemen berusaha untuk sopan dalam melayani para pelanggan                                  |     |    |   |   |    |
| <b>Kinerja Berorientasi pada Proses</b> |   |     |    |   |   |    |
| 9                                       | Pegawai dalam menjalankan tugas yang diberikan, melakukannya dengan benar, tulus, dan ikhlas.       |     |    |   |   |    |
| 10                                      | Perilaku seorang pegawai dalam melaksanakan tanggung jawabnya selalu dikontrol oleh pihak manajemen |     |    |   |   |    |

Instytut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



### Kinerja Berorientasi pada *Output*

|                     |  |  |  |  |  |  |
|---------------------|--|--|--|--|--|--|
| 1) <b>Hak cipta</b> | Hasil yang diperoleh atau dicapai oleh karyawan selalu dilaporkan kepada pihak manajemen |  |  |  |  |  |
|---------------------|--|--|--|--|--|--|

**Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





### Lampiran 3 Kuesioner Pelanggan

Hal: Permohonan Pengisian Kuesioner

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Sdr/I Pelanggan PT. Aman Rejeki Indonesia

Di Tempat

Dengan hormat,

Saya mahasiswi Program Strata Satu (S1) Institut Binis dan Informatika Kwik Kian Gie Jakarta, sedang Menyusun skripsi dengan judul “**Pengaruh Penerapan Metode *Balanced Scorecard* Terhadap Kinerja Manajemen (Studi Kasus PT. Aman Rejeki Indonesia)**” sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Akuntansi.

**Nama : Felicia Eve Laurens**

**NIM : 33190014**

**Jurusan : Akuntansi**

Dengan ini, mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi kuesioner secara lengkap sesuai dengan kondisi sebenarnya. Kuesioner ini dilakukan dengan tujuan akan menjadi data dalam penelitian saya. Untuk itu, Bapak/Ibu/Saudara/I dimohon untuk membaca secara intensif dan menjawab pertanyaan secara tepat dan lengkap. Dalam mengisi pertanyaan, tidak ada jawaban benar maupun salah. Penelitian ini tidak akan menimbulkan adanya kerugian bagi responden. Segala informasi yang diberikan, akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis.

Demikian surat permohonan ijin ini saya buat. Atas ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/I saya ucapkan terima kasih.

Dosen Pembimbing

Peneliti

Leonard Pangaribuan, S.E.,M.M.,M.Ak

Felicia Eve Laurens

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## 1. Identitas Responden

Untuk memenuhi keabsahan data penelitian ini, saya mengharapkan Bapak/Ibu untuk memberi tanda X pada pertanyaan di bawah ini sesuai dengan jawaban yang tepat!

1. Nama : \_\_\_\_\_
2. Nama Perusahaan : \_\_\_\_\_
3. Jenis Kelamin : ( ) Laki-laki ( ) Perempuan
4. Jenjang Pendidikan : ( ) SMA/ SMK  
( ) Diploma III  
( ) Strata Satu (S1)  
( ) Strata Dua (S2)
5. Posisi Terakhir : ( ) Marketing  
( ) IT  
( ) Administrasi  
( ) Manajemen
6. Email : \_\_\_\_\_

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## 2. Cara Pengisian Kuesioner

Pertanyaan-pertanyaan ini dilakukan, dengan tujuan untuk mengetahui pendapat anda mengenai kinerja perusahaan PT. Aman Rejeki Indonesia berdasarkan perspektif pelanggan. Dengan demikian, maka, isilah pertanyaan dibawah ini berdasarkan pengamatan, pengetahuan, serta pengalaman bapak atau ibu selama menggunakan produk atau jasa PT. Aman Rejeki Indonesia dengan memberi tanda X pada alternatif jawaban di bawah ini. Adapun alternatif jawabannya, sebagai berikut:

1. Sangat Tidak Setuju (STS)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- 2. Tidak Setuju (TS)
- 3. Netral (N)
- 4. Setuju (S)
- 5. Sangat Setuju (SS)

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### Kuesioner Perspektif Pelanggan (X2)

| No.  | Pertanyaan   | STS | TS | N | S | ST |
|--|--|-----|----|---|---|----|
| <b>Indikator Product/ service attributes</b> |  |     |    |   |   |    |
| 1  | PT. Aman Rejeki Indonesia berusaha untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya                           |     |    |   |   |    |
| 2  | PT. Aman Rejeki Indonesia selalu memberikan pelayanan yang maksimal kepada para pelanggan                  |     |    |   |   |    |
| <b>Indikator Customer Relationship</b>       |  |     |    |   |   |    |
| 3  | PT. Aman Rejeki Indonesia berusaha untuk memberikan pelayanan yang prima kepada para pelanggan.            |     |    |   |   |    |
| 4  | PT. Aman Rejeki Indonesia selalu menjaga hubungan baik dengan pelanggan.                                   |     |    |   |   |    |
| <b>Indikator Image and Reputation</b>        |  |     |    |   |   |    |
| 5  | PT. Aman Rejeki Indonesia selalu memberikan pelayanan yang cepat kepada para pelanggan.                    |     |    |   |   |    |
| 6  | PT. Aman Rejeki Indonesia memberikan fasilitas untuk kenyamanan para pelanggan agar pelanggan merasa puas. |     |    |   |   |    |

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## Lampiran 4 Rekapitulasi Data Kuesioner

| Responden | Jenis Kelamin | Responden | Jenis Kelamin |
|-----------|---------------|-----------|---------------|
| 1         | 2             | 36        | 1             |
| 2         | 1             | 37        | 1             |
| 3         | 2             | 38        | 1             |
| 4         | 1             | 39        | 2             |
| 5         | 1             | 40        | 1             |
| 6         | 2             | 41        | 1             |
| 7         | 1             | 42        | 1             |
| 8         | 1             | 43        | 1             |
| 9         | 2             | 44        | 2             |
| 10        | 2             | 45        | 1             |
| 11        | 1             | 46        | 1             |
| 12        | 1             | 47        | 1             |
| 13        | 1             | 48        | 1             |
| 14        | 1             | 49        | 1             |
| 15        | 1             | 50        | 1             |
| 16        | 1             | 51        | 1             |
| 17        | 1             | 52        | 1             |
| 18        | 1             | 53        | 1             |
| 19        | 1             | 54        | 1             |
| 20        | 1             | 55        | 2             |
| 21        | 1             | 56        | 2             |
| 22        | 1             | 57        | 1             |
| 23        | 1             | 58        | 1             |
| 24        | 1             | 59        | 1             |
| 25        | 1             | 60        | 1             |
| 26        | 1             | 61        | 1             |
| 27        | 1             | 62        | 1             |
| 28        | 1             | 63        | 1             |
| 29        | 1             | 64        | 2             |
| 30        | 1             | 65        | 1             |
| 31        | 2             | 66        | 1             |
| 32        | 1             | 67        | 2             |
| 33        | 1             | 68        | 1             |

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



|    |   |    |   |
|----|---|----|---|
| 34 | 1 | 69 | 2 |
| 35 | 1 | 70 | 2 |

**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

| Responden | Jenjang Pendidikan | Responden | Jenjang Pendidikan |
|-----------|--------------------|-----------|--------------------|
| 1         | 2                  | 36        | 3                  |
| 2         | 3                  | 37        | 3                  |
| 3         | 3                  | 38        | 1                  |
| 4         | 3                  | 39        | 3                  |
| 5         | 3                  | 40        | 2                  |
| 6         | 1                  | 41        | 1                  |
| 7         | 1                  | 42        | 1                  |
| 8         | 3                  | 43        | 1                  |
| 9         | 3                  | 44        | 3                  |
| 10        | 3                  | 45        | 3                  |
| 11        | 3                  | 46        | 2                  |
| 12        | 1                  | 47        | 3                  |
| 13        | 3                  | 48        | 4                  |
| 14        | 3                  | 49        | 1                  |
| 15        | 4                  | 50        | 3                  |
| 16        | 3                  | 51        | 1                  |
| 17        | 3                  | 52        | 2                  |
| 18        | 3                  | 53        | 3                  |
| 19        | 3                  | 54        | 4                  |
| 20        | 3                  | 55        | 3                  |
| 21        | 1                  | 56        | 1                  |
| 22        | 3                  | 57        | 3                  |
| 23        | 3                  | 58        | 3                  |
| 24        | 1                  | 59        | 4                  |
| 25        | 3                  | 60        | 1                  |
| 26        | 3                  | 61        | 2                  |
| 27        | 1                  | 62        | 1                  |
| 28        | 1                  | 63        | 3                  |
| 29        | 1                  | 64        | 4                  |
| 30        | 3                  | 65        | 3                  |
| 31        | 3                  | 66        | 2                  |
| 32        | 3                  | 67        | 1                  |

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



|    |   |    |   |
|----|---|----|---|
| 33 | 2 | 68 | 4 |
| 34 | 3 | 69 | 1 |
| 35 | 3 | 70 | 1 |

| Responden | Jabatan | Responden | Jabatan |
|-----------|---------|-----------|---------|
| 1         | 3       | 36        | 3       |
| 2         | 4       | 37        | 3       |
| 3         | 3       | 38        | 2       |
| 4         | 4       | 39        | 3       |
| 5         | 1       | 40        | 3       |
| 6         | 4       | 41        | 2       |
| 7         | 4       | 42        | 3       |
| 8         | 3       | 43        | 3       |
| 9         | 4       | 44        | 2       |
| 10        | 3       | 45        | 2       |
| 11        | 4       | 46        | 3       |
| 12        | 4       | 47        | 3       |
| 13        | 4       | 48        | 3       |
| 14        | 4       | 49        | 3       |
| 15        | 3       | 50        | 2       |
| 16        | 4       | 51        | 2       |
| 17        | 4       | 52        | 1       |
| 18        | 1       | 53        | 3       |
| 19        | 3       | 54        | 3       |
| 20        | 3       | 55        | 2       |
| 21        | 2       | 56        | 2       |
| 22        | 3       | 57        | 3       |
| 23        | 3       | 58        | 1       |
| 24        | 3       | 59        | 3       |
| 25        | 2       | 60        | 3       |
| 26        | 1       | 61        | 3       |
| 27        | 3       | 62        | 2       |
| 28        | 3       | 63        | 3       |
| 29        | 2       | 64        | 1       |
| 30        | 3       | 65        | 3       |
| 31        | 2       | 66        | 2       |

**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



|    |   |    |   |
|----|---|----|---|
| 32 | 1 | 67 | 2 |
| 33 | 3 | 68 | 3 |
| 34 | 1 | 69 | 3 |
| 35 | 3 | 70 | 2 |

| Responden | Posisi Terakhir | Responden | Posisi Terakhir |
|-----------|-----------------|-----------|-----------------|
| 1         | 3               | 36        | 1               |
| 2         | 1               | 37        | 2               |
| 3         | 3               | 38        | 3               |
| 4         | 3               | 39        | 1               |
| 5         | 4               | 40        | 2               |
| 6         | 3               | 41        | 4               |
| 7         | 1               | 42        | 2               |
| 8         | 2               | 43        | 1               |
| 9         | 3               | 44        | 1               |
| 10        | 1               | 45        | 4               |
| 11        | 2               | 46        | 2               |
| 12        | 2               | 47        | 2               |
| 13        | 2               | 48        | 2               |
| 14        | 2               | 49        | 1               |
| 15        | 4               | 50        | 3               |
| 16        | 2               | 51        | 4               |
| 17        | 2               | 52        | 4               |
| 18        | 1               | 53        | 2               |
| 19        | 2               | 54        | 2               |
| 20        | 2               | 55        | 3               |
| 21        | 3               | 56        | 4               |
| 22        | 1               | 57        | 2               |
| 23        | 2               | 58        | 4               |
| 24        | 2               | 59        | 2               |
| 25        | 3               | 60        | 2               |
| 26        | 4               | 61        | 2               |
| 27        | 1               | 62        | 3               |
| 28        | 2               | 63        | 1               |
| 29        | 3               | 64        | 4               |
| 30        | 2               | 65        | 2               |

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





|    |   |    |   |
|----|---|----|---|
| 31 | 1 | 66 | 3 |
| 32 | 4 | 67 | 1 |
| 33 | 2 | 68 | 2 |
| 34 | 4 | 69 | 2 |
| 35 | 2 | 70 | 1 |

**C Hak cipta milik IBIKKG**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

| Responden | PK1 | PK2 | PK3 | PK4 | PK5 | PK6 | PK7 | PK8 | PK9 | PK10 | TotalPK |
|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|---------|
| 1         | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5    | 49      |
| 2         | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5    | 49      |
| 3         | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4    | 46      |
| 4         | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4    | 48      |
| 5         | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 3   | 5   | 5   | 5   | 3    | 44      |
| 6         | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5    | 47      |
| 7         | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 3    | 44      |
| 8         | 4   | 3   | 5   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4    | 37      |
| 9         | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 3    | 42      |
| 10        | 5   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 5   | 4   | 4   | 3    | 38      |
| 11        | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5    | 50      |
| 12        | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5    | 42      |
| 13        | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 3   | 5   | 5   | 5   | 5    | 48      |
| 14        | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4    | 42      |
| 15        | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 3   | 5   | 5   | 5   | 5    | 45      |
| 16        | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3    | 38      |
| 17        | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 3    | 39      |
| 18        | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4    | 48      |

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

| Responden | PP1 | PP2 | PP3 | PP4 | PP5 | PP6 | TotalPP |
|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---------|
| 1         | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 27      |
| 2         | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 26      |
| 3         | 5   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 29      |
| 4         | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 24      |
| 5         | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 25      |
| 6         | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 23      |
| 7         | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 24      |
| 8         | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 23      |

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

|    |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|----|
| 9  | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 27 |
| 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 11 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 29 |
| 12 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 13 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 15 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 28 |
| 16 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 28 |
| 17 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 27 |
| 18 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 27 |
| 19 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 28 |
| 20 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 26 |
| 21 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 22 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 27 |
| 23 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 28 |
| 24 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 28 |
| 25 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 26 |
| 26 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 25 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 27 |
| 28 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 28 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 30 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 27 |
| 31 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 26 |
| 32 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 23 |
| 34 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 27 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 22 |
| 36 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 28 |
| 37 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 28 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 26 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 40 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 27 |
| 41 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 |
| 43 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 25 |

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

|    |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|----|
| 44 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 28 |
| 45 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 24 |
| 46 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 28 |
| 47 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 26 |
| 48 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 27 |
| 49 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 30 |
| 50 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 27 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 23 |
| 52 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 26 |

| Responde | PBI1 | PBI2 | PBI3 | PBI4 | PBI5 | PBI6 | PBI7 | PBI8 | PBI9 | PBI10 | TotalPBI |
|----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|----------|
| 1        | 5    | 3    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 2    | 4    | 4     | 42       |
| 2        | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 2    | 5    | 5     | 46       |
| 3        | 5    | 5    | 5    | 3    | 5    | 5    | 5    | 3    | 5    | 5     | 46       |
| 4        | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    | 3    | 4    | 5     | 43       |
| 5        | 5    | 2    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    | 2    | 4    | 3     | 38       |
| 6        | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    | 3    | 4    | 5     | 43       |
| 7        | 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 1    | 5    | 5     | 41       |
| 8        | 4    | 3    | 4    | 3    | 3    | 4    | 4    | 1    | 4    | 4     | 34       |
| 9        | 3    | 5    | 5    | 3    | 5    | 5    | 5    | 1    | 4    | 5     | 41       |
| 10       | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 1    | 5    | 5     | 38       |
| 11       | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 3    | 5    | 5     | 46       |
| 12       | 5    | 2    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 1    | 4    | 4     | 39       |
| 13       | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 2    | 5    | 4     | 40       |
| 14       | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 2    | 4    | 3     | 36       |
| 15       | 3    | 3    | 3    | 3    | 4    | 4    | 4    | 1    | 3    | 5     | 33       |
| 16       | 3    | 3    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 1    | 4    | 4     | 33       |
| 17       | 3    | 5    | 4    | 3    | 4    | 4    | 3    | 2    | 4    | 4     | 36       |
| 18       | 3    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 3    | 4    | 4     | 42       |

| Responden | PPP1 | PPP2 | PPP3 | PPP4 | PPP5 | PPP6 | PPP7 | PPP8 | PPP9 | PPP10 | TotalPPP |
|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|----------|
| 1         | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5     | 48       |
| 2         | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5     | 49       |
| 3         | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 3    | 4    | 4     | 40       |
| 4         | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5     | 45       |

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 5  | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 38 |
| 6  | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 40 |
| 7  | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 44 |
| 8  | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 36 |
| 9  | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 33 |
| 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 46 |
| 11 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 49 |
| 12 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 47 |
| 13 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 38 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| 17 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| 18 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 47 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## Lampiran 5 Tabel Distribusi Frekuensi Profil Responden Karyawan

### Jenis Kelamin

|       |           | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Laki-laki | 13        | 72.2    | 72.2          | 72.2               |
|       | Perempuan | 5         | 27.8    | 27.8          | 100.0              |
|       | Total     | 18        | 100.0   | 100.0         |                    |

### Jenjang Pendidikan

|       |                 | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | SMA/ SMK        | 3         | 16.7    | 16.7          | 16.7               |
|       | Diploma III     | 1         | 5.6     | 5.6           | 22.2               |
|       | Strata1 (S1)    | 13        | 72.2    | 72.2          | 94.4               |
|       | Strata Dua (S2) | 1         | 5.6     | 5.6           | 100.0              |
|       | Total           | 18        | 100.0   | 100.0         |                    |

### Jabatan

|       |             | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Direktur    | 2         | 11.1    | 11.1          | 11.1               |
|       | Koordinator | 5         | 27.8    | 27.8          | 38.9               |
|       | Staff       | 11        | 61.1    | 61.1          | 100.0              |
|       | Total       | 18        | 100.0   | 100.0         |                    |

### Bidang Pekerjaan

|       |                       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Marketing             | 4         | 22.2    | 22.2          | 22.2               |
|       | Teknologi Informatika | 7         | 38.9    | 38.9          | 61.1               |
|       | Administrasi          | 5         | 27.8    | 27.8          | 88.9               |
|       | Manajemen             | 2         | 11.1    | 11.1          | 100.0              |
|       | Total                 | 18        | 100.0   | 100.0         |                    |

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## Lampiran 6 Tabel Distribusi Frekuensi Profil Responden Pelanggan

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

### Jenis Kelamin

|       |           | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Laki-laki | 43        | 82.7    | 82.7          | 82.7               |
|       | Perempuan | 9         | 17.3    | 17.3          | 100.0              |
|       | Total     | 52        | 100.0   | 100.0         |                    |

### Jenjang Pendidikan

|       |                 | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | SMA/ SMK        | 3         | 16.7    | 16.7          | 16.7               |
|       | Diploma III     | 1         | 5.6     | 5.6           | 22.2               |
|       | Strata1 (S1)    | 13        | 72.2    | 72.2          | 94.4               |
|       | Strata Dua (S2) | 1         | 5.6     | 5.6           | 100.0              |
|       | Total           | 18        | 100.0   | 100.0         |                    |

### Jabatan

|       |                | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Direktur       | 6         | 11.5    | 11.5          | 11.5               |
|       | Kepala Sekolah | 16        | 30.8    | 30.8          | 42.3               |
|       | Koordinator    | 30        | 57.7    | 57.7          | 100.0              |
|       | Total          | 52        | 100.0   | 100.0         |                    |

### Bidang\_Pekerjaan

|       |                       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Marketing             | 11        | 21.2    | 21.2          | 21.2               |
|       | Teknologi Informatika | 23        | 44.2    | 44.2          | 65.4               |
|       | Administrasi          | 8         | 15.4    | 15.4          | 80.8               |
|       | Manajemen             | 10        | 19.2    | 19.2          | 100.0              |
|       | Total                 | 52        | 100.0   | 100.0         |                    |

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## Lampiran 7 Tabel Distribusi Frekuensi Perspektif Keuangan

**PK1**

|         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 3 | 2         | 11.1    | 11.1          | 11.1               |
| 4       | 5         | 27.8    | 27.8          | 38.9               |
| 5       | 11        | 61.1    | 61.1          | 100.0              |
| Total   | 18        | 100.0   | 100.0         |                    |

**PK2**

|         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 3 | 1         | 5.6     | 5.6           | 5.6                |
| 4       | 7         | 38.9    | 38.9          | 44.4               |
| 5       | 10        | 55.6    | 55.6          | 100.0              |
| Total   | 18        | 100.0   | 100.0         |                    |

**PK3**

|         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 3 | 1         | 5.6     | 5.6           | 5.6                |
| 4       | 10        | 55.6    | 55.6          | 61.1               |
| 5       | 7         | 38.9    | 38.9          | 100.0              |
| Total   | 18        | 100.0   | 100.0         |                    |

**PK4**

|         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 3 | 2         | 11.1    | 11.1          | 11.1               |
| 4       | 6         | 33.3    | 33.3          | 44.4               |
| 5       | 10        | 55.6    | 55.6          | 100.0              |
| Total   | 18        | 100.0   | 100.0         |                    |

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

**PK5**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 4     | 7         | 38.9    | 38.9          | 38.9               |
|       | 5     | 11        | 61.1    | 61.1          | 100.0              |
|       | Total | 18        | 100.0   | 100.0         |                    |

**PK6**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3     | 5         | 27.8    | 27.8          | 27.8               |
|       | 4     | 9         | 50.0    | 50.0          | 77.8               |
|       | 5     | 4         | 22.2    | 22.2          | 100.0              |
|       | Total | 18        | 100.0   | 100.0         |                    |

**PK7**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 4     | 5         | 27.8    | 27.8          | 27.8               |
|       | 5     | 13        | 72.2    | 72.2          | 100.0              |
|       | Total | 18        | 100.0   | 100.0         |                    |

**PK8**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3     | 1         | 5.6     | 5.6           | 5.6                |
|       | 4     | 7         | 38.9    | 38.9          | 44.4               |
|       | 5     | 10        | 55.6    | 55.6          | 100.0              |
|       | Total | 18        | 100.0   | 100.0         |                    |





**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

**PK9**

|       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 4         | 7       | 38.9          | 38.9               |
|       | 5         | 11      | 61.1          | 100.0              |
| Total | 18        | 100.0   | 100.0         |                    |

**PK10**

|       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3         | 6       | 33.3          | 33.3               |
|       | 4         | 5       | 27.8          | 61.1               |
|       | 5         | 7       | 38.9          | 100.0              |
| Total | 18        | 100.0   | 100.0         |                    |



### Lampiran 8 Tabel Distribusi Frekuensi Perspektif Pelanggan

#### PP1

|       |   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 4 | 25        | 48.1    | 48.1          | 48.1               |
|       | 5 | 27        | 51.9    | 51.9          | 100.0              |
| Total |   | 52        | 100.0   | 100.0         |                    |

#### PP2

|       |   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 4 | 29        | 55.8    | 55.8          | 55.8               |
|       | 5 | 23        | 44.2    | 44.2          | 100.0              |
| Total |   | 52        | 100.0   | 100.0         |                    |

#### PP3

|       |   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 2         | 3.8     | 3.8           | 3.8                |
|       | 4 | 31        | 59.6    | 59.6          | 63.5               |
|       | 5 | 19        | 36.5    | 36.5          | 100.0              |
| Total |   | 52        | 100.0   | 100.0         |                    |

#### PP4

|       |   | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3 | 3         | 5.8     | 5.8           | 5.8                |
|       | 4 | 25        | 48.1    | 48.1          | 53.8               |
|       | 5 | 24        | 46.2    | 46.2          | 100.0              |
| Total |   | 52        | 100.0   | 100.0         |                    |

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



### PP5

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3     | 5         | 9.6     | 9.6           | 9.6                |
|       | 4     | 21        | 40.4    | 40.4          | 50.0               |
|       | 5     | 26        | 50.0    | 50.0          | 100.0              |
|       | Total | 52        | 100.0   | 100.0         |                    |

### PP6

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3     | 2         | 3.8     | 3.8           | 3.8                |
|       | 4     | 25        | 48.1    | 48.1          | 51.9               |
|       | 5     | 25        | 48.1    | 48.1          | 100.0              |
|       | Total | 52        | 100.0   | 100.0         |                    |

## C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**Lampiran 9 Tabel Distribusi Frekuensi Perspektif Bisnis Internal**

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

**PBI1**

|         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 3 | 5         | 27.8    | 27.8          | 27.8               |
| 4       | 5         | 27.8    | 27.8          | 55.6               |
| 5       | 8         | 44.4    | 44.4          | 100.0              |
| Total   | 18        | 100.0   | 100.0         |                    |

**PBI2**

|         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 2 | 2         | 11.1    | 11.1          | 11.1               |
| 3       | 5         | 27.8    | 27.8          | 38.9               |
| 4       | 5         | 27.8    | 27.8          | 66.7               |
| 5       | 6         | 33.3    | 33.3          | 100.0              |
| Total   | 18        | 100.0   | 100.0         |                    |

**PBI3**

|         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 3 | 1         | 5.6     | 5.6           | 5.6                |
| 4       | 7         | 38.9    | 38.9          | 44.4               |
| 5       | 10        | 55.6    | 55.6          | 100.0              |
| Total   | 18        | 100.0   | 100.0         |                    |

**PBI4**

|         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 3 | 7         | 38.9    | 38.9          | 38.9               |
| 4       | 10        | 55.6    | 55.6          | 94.4               |
| 5       | 1         | 5.6     | 5.6           | 100.0              |
| Total   | 18        | 100.0   | 100.0         |                    |

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

**PBI5**

|         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 3 | 1         | 5.6     | 5.6           | 5.6                |
| 4       | 6         | 33.3    | 33.3          | 38.9               |
| 5       | 11        | 61.1    | 61.1          | 100.0              |
| Total   | 18        | 100.0   | 100.0         |                    |

**PBI6**

|         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 4 | 11        | 61.1    | 61.1          | 61.1               |
| 5       | 7         | 38.9    | 38.9          | 100.0              |
| Total   | 18        | 100.0   | 100.0         |                    |

**PBI7**

|         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 3 | 2         | 11.1    | 11.1          | 11.1               |
| 4       | 11        | 61.1    | 61.1          | 72.2               |
| 5       | 5         | 27.8    | 27.8          | 100.0              |
| Total   | 18        | 100.0   | 100.0         |                    |

**PBI8**

|         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 1 | 7         | 38.9    | 38.9          | 38.9               |
| 2       | 6         | 33.3    | 33.3          | 72.2               |
| 3       | 5         | 27.8    | 27.8          | 100.0              |
| Total   | 18        | 100.0   | 100.0         |                    |



**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

**PBI9**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3     | 1         | 5.6     | 5.6           | 5.6                |
|       | 4     | 11        | 61.1    | 61.1          | 66.7               |
|       | 5     | 6         | 33.3    | 33.3          | 100.0              |
|       | Total | 18        | 100.0   | 100.0         |                    |

**PBI10**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3     | 2         | 11.1    | 11.1          | 11.1               |
|       | 4     | 7         | 38.9    | 38.9          | 50.0               |
|       | 5     | 9         | 50.0    | 50.0          | 100.0              |
|       | Total | 18        | 100.0   | 100.0         |                    |

## Lampiran 10 Tabel Distribusi Frekuensi Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran



### © Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

**PPP1**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3     | 1         | 5.6     | 5.6           | 5.6                |
|       | 4     | 7         | 38.9    | 38.9          | 44.4               |
|       | 5     | 10        | 55.6    | 55.6          | 100.0              |
|       | Total | 18        | 100.0   | 100.0         |                    |

**PPP2**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3     | 1         | 5.6     | 5.6           | 5.6                |
|       | 4     | 9         | 50.0    | 50.0          | 55.6               |
|       | 5     | 8         | 44.4    | 44.4          | 100.0              |
|       | Total | 18        | 100.0   | 100.0         |                    |

**PPP3**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3     | 1         | 5.6     | 5.6           | 5.6                |
|       | 4     | 6         | 33.3    | 33.3          | 38.9               |
|       | 5     | 11        | 61.1    | 61.1          | 100.0              |
|       | Total | 18        | 100.0   | 100.0         |                    |

**PPP4**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 2     | 1         | 5.6     | 5.6           | 5.6                |
|       | 3     | 4         | 22.2    | 22.2          | 27.8               |
|       | 4     | 9         | 50.0    | 50.0          | 77.8               |
|       | 5     | 4         | 22.2    | 22.2          | 100.0              |
|       | Total | 18        | 100.0   | 100.0         |                    |

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

**PPP5**

|         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 3 | 4         | 22.2    | 22.2          | 22.2               |
| 4       | 10        | 55.6    | 55.6          | 77.8               |
| 5       | 4         | 22.2    | 22.2          | 100.0              |
| Total   | 18        | 100.0   | 100.0         |                    |

**PPP6**

|         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 3 | 2         | 11.1    | 11.1          | 11.1               |
| 4       | 10        | 55.6    | 55.6          | 66.7               |
| 5       | 6         | 33.3    | 33.3          | 100.0              |
| Total   | 18        | 100.0   | 100.0         |                    |

**PPP7**

|         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 3 | 4         | 22.2    | 22.2          | 22.2               |
| 4       | 9         | 50.0    | 50.0          | 72.2               |
| 5       | 5         | 27.8    | 27.8          | 100.0              |
| Total   | 18        | 100.0   | 100.0         |                    |

**PPP8**

|         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 3 | 2         | 11.1    | 11.1          | 11.1               |
| 4       | 7         | 38.9    | 38.9          | 50.0               |
| 5       | 9         | 50.0    | 50.0          | 100.0              |
| Total   | 18        | 100.0   | 100.0         |                    |

**PPP9**

|         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 3 | 3         | 16.7    | 16.7          | 16.7               |
| 4       | 12        | 66.7    | 66.7          | 83.3               |
| 5       | 3         | 16.7    | 16.7          | 100.0              |
| Total   | 18        | 100.0   | 100.0         |                    |

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



|       |   | PPP10     |         |               | Cumulative |
|-------|---|-----------|---------|---------------|------------|
|       |   | Frequency | Percent | Valid Percent | Percent    |
| Valid | 3 | 5         | 27.8    | 27.8          | 27.8       |
|       | 4 | 7         | 38.9    | 38.9          | 66.7       |
|       | 5 | 6         | 33.3    | 33.3          | 100.0      |
| Total |   | 18        | 100.0   | 100.0         |            |

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





**Lampiran 11 Tabel Distribusi Frekuensi Kinerja Manajemen**

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

**KM1**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3     | 3         | 16.7    | 16.7          | 16.7               |
|       | 4     | 11        | 61.1    | 61.1          | 77.8               |
|       | 5     | 4         | 22.2    | 22.2          | 100.0              |
|       | Total | 18        | 100.0   | 100.0         |                    |

**KM2**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3     | 3         | 16.7    | 16.7          | 16.7               |
|       | 4     | 11        | 61.1    | 61.1          | 77.8               |
|       | 5     | 4         | 22.2    | 22.2          | 100.0              |
|       | Total | 18        | 100.0   | 100.0         |                    |

**KM3**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3     | 1         | 5.6     | 5.6           | 5.6                |
|       | 4     | 12        | 66.7    | 66.7          | 72.2               |
|       | 5     | 5         | 27.8    | 27.8          | 100.0              |
|       | Total | 18        | 100.0   | 100.0         |                    |

**KM5**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 2     | 1         | 5.6     | 5.6           | 5.6                |
|       | 3     | 1         | 5.6     | 5.6           | 11.1               |
|       | 4     | 8         | 44.4    | 44.4          | 55.6               |
|       | 5     | 8         | 44.4    | 44.4          | 100.0              |
|       | Total | 18        | 100.0   | 100.0         |                    |

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

**KM6**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3     | 1         | 5.6     | 5.6           | 5.6                |
|       | 4     | 12        | 66.7    | 66.7          | 72.2               |
|       | 5     | 5         | 27.8    | 27.8          | 100.0              |
|       | Total | 18        | 100.0   | 100.0         |                    |

**KM7**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 4     | 11        | 61.1    | 61.1          | 61.1               |
|       | 5     | 7         | 38.9    | 38.9          | 100.0              |
|       | Total | 18        | 100.0   | 100.0         |                    |

**KM8**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 4     | 6         | 33.3    | 33.3          | 33.3               |
|       | 5     | 12        | 66.7    | 66.7          | 100.0              |
|       | Total | 18        | 100.0   | 100.0         |                    |

**KM9**

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3     | 2         | 11.1    | 11.1          | 11.1               |
|       | 4     | 6         | 33.3    | 33.3          | 44.4               |
|       | 5     | 10        | 55.6    | 55.6          | 100.0              |
|       | Total | 18        | 100.0   | 100.0         |                    |



### KM10

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3     | 1         | 5.6     | 5.6           | 5.6                |
|       | 4     | 5         | 27.8    | 27.8          | 33.3               |
|       | 5     | 12        | 66.7    | 66.7          | 100.0              |
|       | Total | 18        | 100.0   | 100.0         |                    |

### KM11

|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 4     | 12        | 66.7    | 66.7          | 66.7               |
|       | 5     | 6         | 33.3    | 33.3          | 100.0              |
|       | Total | 18        | 100.0   | 100.0         |                    |

### © Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## Lampiran 12 Hasil Statistik Deskriptif

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

| Descriptive Statistics |           |           |           |           |           |           |            |                |
|------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|----------------|
|                        | N         | Range     | Minimum   | Maximum   | Sum       | Mean      |            | Std. Deviation |
|                        | Statistic | Statistic | Statistic | Statistic | Statistic | Statistic | Std. Error | Statistic      |
| PK1                    | 18        | 2         | 3         | 5         | 81        | 4.50      | .167       | .707           |
| PK2                    | 18        | 2         | 3         | 5         | 81        | 4.50      | .146       | .618           |
| PK3                    | 18        | 2         | 3         | 5         | 78        | 4.33      | .140       | .594           |
| PK4                    | 18        | 2         | 3         | 5         | 80        | 4.44      | .166       | .705           |
| PK5                    | 18        | 1         | 4         | 5         | 83        | 4.61      | .118       | .502           |
| PK6                    | 18        | 2         | 3         | 5         | 71        | 3.94      | .171       | .725           |
| PK7                    | 18        | 1         | 4         | 5         | 85        | 4.72      | .109       | .461           |
| PK8                    | 18        | 2         | 3         | 5         | 81        | 4.50      | .146       | .618           |
| PK9                    | 18        | 1         | 4         | 5         | 83        | 4.61      | .118       | .502           |
| PK10                   | 18        | 2         | 3         | 5         | 73        | 4.06      | .206       | .873           |
| Valid N (listwise)     | 18        |           |           |           |           |           |            |                |

| Descriptive Statistics |           |           |           |           |           |           |            |                |
|------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|----------------|
|                        | N         | Range     | Minimum   | Maximum   | Sum       | Mean      |            | Std. Deviation |
|                        | Statistic | Statistic | Statistic | Statistic | Statistic | Statistic | Std. Error | Statistic      |
| PP1                    | 52        | 1         | 4         | 5         | 235       | 4.52      | .070       | .505           |
| PP2                    | 52        | 1         | 4         | 5         | 231       | 4.44      | .070       | .502           |
| PP3                    | 52        | 2         | 3         | 5         | 225       | 4.33      | .076       | .550           |
| PP4                    | 52        | 2         | 3         | 5         | 229       | 4.40      | .084       | .603           |
| PP5                    | 52        | 2         | 3         | 5         | 229       | 4.40      | .092       | .664           |
| PP6                    | 52        | 2         | 3         | 5         | 231       | 4.44      | .080       | .574           |
| Valid N (listwise)     | 52        |           |           |           |           |           |            |                |

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

| Descriptive Statistics |           |           |           |           |           |           |            |                |
|------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|----------------|
|                        | N         | Range     | Minimum   | Maximum   | Sum       | Mean      |            | Std. Deviation |
|                        | Statistic | Statistic | Statistic | Statistic | Statistic | Statistic | Std. Error | Statistic      |
| PBI1                   | 18        | 2         | 3         | 5         | 75        | 4.17      | .202       | .857           |
| PBI2                   | 18        | 3         | 2         | 5         | 69        | 3.83      | .246       | 1.043          |
| PBI3                   | 18        | 2         | 3         | 5         | 81        | 4.50      | .146       | .618           |
| PBI4                   | 18        | 2         | 3         | 5         | 66        | 3.67      | .140       | .594           |
| PBI5                   | 18        | 2         | 3         | 5         | 82        | 4.56      | .145       | .616           |
| PBI6                   | 18        | 1         | 4         | 5         | 79        | 4.39      | .118       | .502           |
| PBI7                   | 18        | 2         | 3         | 5         | 75        | 4.17      | .146       | .618           |
| PBI8                   | 18        | 2         | 1         | 3         | 34        | 1.89      | .196       | .832           |
| PBI9                   | 18        | 2         | 3         | 5         | 77        | 4.28      | .135       | .575           |
| PBI10                  | 18        | 2         | 3         | 5         | 79        | 4.39      | .164       | .698           |
| Valid N (listwise)     | 18        |           |           |           |           |           |            |                |

| Descriptive Statistics |           |           |           |           |           |           |            |                |
|------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|----------------|
|                        | N         | Range     | Minimum   | Maximum   | Sum       | Mean      |            | Std. Deviation |
|                        | Statistic | Statistic | Statistic | Statistic | Statistic | Statistic | Std. Error | Statistic      |
| PPP1                   | 18        | 2         | 3         | 5         | 81        | 4.50      | .146       | .618           |
| PPP2                   | 18        | 2         | 3         | 5         | 79        | 4.39      | .143       | .608           |
| PPP3                   | 18        | 2         | 3         | 5         | 82        | 4.56      | .145       | .616           |
| PPP4                   | 18        | 3         | 2         | 5         | 70        | 3.89      | .196       | .832           |
| PPP5                   | 18        | 2         | 3         | 5         | 72        | 4.00      | .162       | .686           |
| PPP6                   | 18        | 2         | 3         | 5         | 76        | 4.22      | .152       | .647           |
| PPP7                   | 18        | 2         | 3         | 5         | 73        | 4.06      | .171       | .725           |
| PPP8                   | 18        | 2         | 3         | 5         | 79        | 4.39      | .164       | .698           |
| PPP9                   | 18        | 2         | 3         | 5         | 72        | 4.00      | .140       | .594           |
| PPP10                  | 18        | 2         | 3         | 5         | 73        | 4.06      | .189       | .802           |
| Valid N (listwise)     | 18        |           |           |           |           |           |            |                |



### Descriptive Statistics

|                    | N         | Range     | Minimum   | Maximum   | Sum       | Mean      |            | Std. Deviation |
|--------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|----------------|
|                    | Statistic | Statistic | Statistic | Statistic | Statistic | Statistic | Std. Error | Statistic      |
| KM1                | 18        | 2         | 3         | 5         | 73        | 4.06      | .151       | .639           |
| KM2                | 18        | 2         | 3         | 5         | 73        | 4.06      | .151       | .639           |
| KM3                | 18        | 2         | 3         | 5         | 76        | 4.22      | .129       | .548           |
| KM4                | 18        | 2         | 3         | 5         | 79        | 4.39      | .143       | .608           |
| KM5                | 18        | 2         | 3         | 5         | 75        | 4.17      | .146       | .618           |
| KM6                | 18        | 2         | 3         | 5         | 76        | 4.22      | .129       | .548           |
| KM7                | 18        | 1         | 4         | 5         | 79        | 4.39      | .118       | .502           |
| KM8                | 18        | 1         | 4         | 5         | 82        | 4.56      | .121       | .511           |
| KM9                | 18        | 2         | 3         | 5         | 80        | 4.44      | .166       | .705           |
| KM10               | 18        | 2         | 3         | 5         | 83        | 4.61      | .143       | .608           |
| KM11               | 18        | 1         | 4         | 5         | 78        | 4.33      | .114       | .485           |
| Valid N (listwise) | 18        |           |           |           |           |           |            |                |

### © Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 13 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Perspektif Keuangan

**Correlations**

|       |                     | PK1    | PK2    | PK3    | PK4    | PK5    | PK6   | PK7    | PK8    | PK9    | PK10   | TOTAL  |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|
| PK1   | Pearson Correlation | 1      | .605** | .280   | .354   | .415   | .172  | .632** | .605** | .415   | .334   | .707** |
|       | Sig. (2-tailed)     |        | .008   | .260   | .149   | .087   | .495  | .005   | .008   | .087   | .176   | .001   |
|       | N                   | 18     | 18     | 18     | 18     | 18     | 18    | 18     | 18     | 18     | 18     | 18     |
| PK2   | Pearson Correlation | .605** | 1      | .320   | .540*  | .664** | .459  | .516*  | .692** | .474*  | .273   | .808** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .008   |        | .195   | .021   | .003   | .055  | .028   | .001   | .047   | .274   | .000   |
|       | N                   | 18     | 18     | 18     | 18     | 18     | 18    | 18     | 18     | 18     | 18     | 18     |
| PK3   | Pearson Correlation | .280   | .320   | 1      | .328   | .263   | .182  | -.072  | .160   | .263   | .643** | .530*  |
|       | Sig. (2-tailed)     | .260   | .195   |        | .184   | .291   | .470  | .778   | .526   | .291   | .004   | .024   |
|       | N                   | 18     | 18     | 18     | 18     | 18     | 18    | 18     | 18     | 18     | 18     | 18     |
| PK4   | Pearson Correlation | .354   | .540*  | .328   | 1      | .351   | .511* | .402   | .675** | .518*  | .531*  | .792** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .149   | .021   | .184   |        | .153   | .030  | .098   | .002   | .028   | .023   | .000   |
|       | N                   | 18     | 18     | 18     | 18     | 18     | 18    | 18     | 18     | 18     | 18     | 18     |
| PK5   | Pearson Correlation | .415   | .664** | .263   | .351   | 1      | .099  | .523*  | .474*  | .299   | .321   | .624** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .087   | .003   | .291   | .153   |        | .697  | .026   | .047   | .229   | .194   | .006   |
|       | N                   | 18     | 18     | 18     | 18     | 18     | 18    | 18     | 18     | 18     | 18     | 18     |
| PK6   | Pearson Correlation | .172   | .459   | .182   | .511*  | .099   | 1     | .127   | .328   | .260   | .191   | .521*  |
|       | Sig. (2-tailed)     | .495   | .055   | .470   | .030   | .697   |       | .615   | .184   | .297   | .448   | .027   |
|       | N                   | 18     | 18     | 18     | 18     | 18     | 18    | 18     | 18     | 18     | 18     | 18     |
| PK7   | Pearson Correlation | .632** | .516*  | -.072  | .402   | .523*  | .127  | 1      | .516*  | .269   | .041   | .546*  |
|       | Sig. (2-tailed)     | .005   | .028   | .778   | .098   | .026   | .615  |        | .028   | .281   | .873   | .019   |
|       | N                   | 18     | 18     | 18     | 18     | 18     | 18    | 18     | 18     | 18     | 18     | 18     |
| PK8   | Pearson Correlation | .605** | .692** | .160   | .675** | .474*  | .328  | .516*  | 1      | .853** | .382   | .831** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .008   | .001   | .526   | .002   | .047   | .184  | .028   |        | .000   | .118   | .000   |
|       | N                   | 18     | 18     | 18     | 18     | 18     | 18    | 18     | 18     | 18     | 18     | 18     |
| PK9   | Pearson Correlation | .415   | .474*  | .263   | .518*  | .299   | .260  | .269   | .853** | 1      | .321   | .680** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .087   | .047   | .291   | .028   | .229   | .297  | .281   | .000   |        | .194   | .002   |
|       | N                   | 18     | 18     | 18     | 18     | 18     | 18    | 18     | 18     | 18     | 18     | 18     |
| PK10  | Pearson Correlation | .334   | .273   | .643** | .531*  | .321   | .191  | .041   | .382   | .321   | 1      | .649** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .176   | .274   | .004   | .023   | .194   | .448  | .873   | .118   | .194   |        | .004   |
|       | N                   | 18     | 18     | 18     | 18     | 18     | 18    | 18     | 18     | 18     | 18     | 18     |
| TOTAL | Pearson Correlation | .707** | .808** | .530*  | .792** | .624** | .521* | .546*  | .831** | .680** | .649** | 1      |
|       | Sig. (2-tailed)     | .001   | .000   | .024   | .000   | .006   | .027  | .019   | .000   | .002   | .004   |        |
|       | N                   | 18     | 18     | 18     | 18     | 18     | 18    | 18     | 18     | 18     | 18     | 18     |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)





## Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .856             | 10         |

### Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Lampiran 14 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Perspektif Pelanggan

|  |                     | Correlations |        |        |        |        |        |        |
|--|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|  |                     | PP1          | PP2    | PP3    | PP4    | PP5    | PP6    | TOTAL  |
| PP1  | Pearson Correlation | 1            | .624** | .153   | .458** | .123   | .207   | .645** |
|  | Sig. (2-tailed)     |              | .000   | .277   | .001   | .387   | .141   | .000   |
|  | N                   | 52           | 52     | 52     | 52     | 52     | 52     | 52     |
| PP2  | Pearson Correlation | .624**       | 1      | .034   | .306*  | .160   | .329*  | .615** |
|  | Sig. (2-tailed)     | .000         |        | .810   | .028   | .259   | .017   | .000   |
|  | N                   | 52           | 52     | 52     | 52     | 52     | 52     | 52     |
| PP3  | Pearson Correlation | .153         | .034   | 1      | .304*  | .275*  | .340*  | .564** |
|  | Sig. (2-tailed)     | .277         | .810   |        | .029   | .048   | .014   | .000   |
|  | N                   | 52           | 52     | 52     | 52     | 52     | 52     | 52     |
| PP4  | Pearson Correlation | .458**       | .306*  | .304*  | 1      | .123   | .437** | .696** |
|  | Sig. (2-tailed)     | .001         | .028   | .029   |        | .384   | .001   | .000   |
|  | N                   | 52           | 52     | 52     | 52     | 52     | 52     | 52     |
| PP5  | Pearson Correlation | .123         | .160   | .275*  | .123   | 1      | .293*  | .562** |
|  | Sig. (2-tailed)     | .387         | .259   | .048   | .384   |        | .035   | .000   |
|  | N                   | 52           | 52     | 52     | 52     | 52     | 52     | 52     |
| PP6  | Pearson Correlation | .207         | .329*  | .340*  | .437** | .293*  | 1      | .697** |
|  | Sig. (2-tailed)     | .141         | .017   | .014   | .001   | .035   |        | .000   |
|  | N                   | 52           | 52     | 52     | 52     | 52     | 52     | 52     |
| TOTAL  | Pearson Correlation | .645**       | .615** | .564** | .696** | .562** | .697** | 1      |
|  | Sig. (2-tailed)     | .000         | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |        |
|  | N                   | 52           | 52     | 52     | 52     | 52     | 52     | 52     |
| **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). |                     |              |        |        |        |        |        |        |
| *. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).  |                     |              |        |        |        |        |        |        |

Reliability Statistics

| Cronbach's |            |
|------------|------------|
| Alpha      | N of Items |
| .689       | 6          |

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## Lampiran 15 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Perspektif Bisnis Internal

| Correlations |                     |       |       |        |       |        |        |        |        |      |       |        |
|--------------|---------------------|-------|-------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|------|-------|--------|
|              |                     | PBI1  | PBI2  | PBI3   | PBI4  | PBI5   | PBI6   | PBI7   | PBI8   | PBI9 | PBI10 | Total  |
| PBI1         | Pearson Correlation | 1     | -     | .499*  | .462  | .483*  | .251   | .499*  | .440   | .378 | .082  | .618** |
|              | Sig. (2-tailed)     |       | .164  | .035   | .054  | .042   | .316   | .035   | .068   | .122 | .747  | .006   |
|              | N                   | 18    | 18    | 18     | 18    | 18     | 18     | 18     | 18     | 18   | 18    | 18     |
| PBI2         | Pearson Correlation | -.164 | 1     | .410   | -     | .244   | .356   | .046   | .519*  | .376 | .418  | .561*  |
|              | Sig. (2-tailed)     | .514  |       | .091   | .708  | .329   | .147   | .857   | .027   | .124 | .085  | .015   |
|              | N                   | 18    | 18    | 18     | 18    | 18     | 18     | 18     | 18     | 18   | 18    | 18     |
| PBI3         | Pearson Correlation | .499* | .410  | 1      | .320  | .618** | .474*  | .385   | .686** | .414 | .068  | .790** |
|              | Sig. (2-tailed)     | .035  | .091  |        | .195  | .006   | .047   | .115   | .002   | .088 | .788  | .000   |
|              | N                   | 18    | 18    | 18     | 18    | 18     | 18     | 18     | 18     | 18   | 18    | 18     |
| PBI4         | Pearson Correlation | .462  | -     | .320   | 1     | .536*  | .066   | .160   | .159   | .460 | .189  | .487*  |
|              | Sig. (2-tailed)     | .054  | .708  | .195   |       | .022   | .795   | .526   | .530   | .055 | .452  | .041   |
|              | N                   | 18    | 18    | 18     | 18    | 18     | 18     | 18     | 18     | 18   | 18    | 18     |
| PBI5         | Pearson Correlation | .483* | .244  | .618** | .536* | 1      | .593** | .515*  | .472*  | .203 | .289  | .775** |
|              | Sig. (2-tailed)     | .042  | .329  | .006   | .022  |        | .010   | .029   | .048   | .419 | .245  | .000   |
|              | N                   | 18    | 18    | 18     | 18    | 18     | 18     | 18     | 18     | 18   | 18    | 18     |
| PBI6         | Pearson Correlation | .251  | .356  | .474*  | .066  | .593** | 1      | .727** | .250   | .215 | .215  | .636** |
|              | Sig. (2-tailed)     | .316  | .147  | .047   | .795  | .010   |        | .001   | .316   | .391 | .392  | .005   |
|              | N                   | 18    | 18    | 18     | 18    | 18     | 18     | 18     | 18     | 18   | 18    | 18     |
| PBI7         | Pearson Correlation | .499* | .046  | .385   | .160  | .515*  | .727** | 1      | .038   | .193 | .250  | .568*  |
|              | Sig. (2-tailed)     | .035  | .857  | .115   | .526  | .029   | .001   |        | .881   | .442 | .317  | .014   |
|              | N                   | 18    | 18    | 18     | 18    | 18     | 18     | 18     | 18     | 18   | 18    | 18     |
| PBI8         | Pearson Correlation | .440  | .519* | .686** | .159  | .472*  | .250   | .038   | 1      | .191 | .079  | .672** |
|              | Sig. (2-tailed)     | .068  | .027  | .002   | .530  | .048   | .316   | .881   |        | .447 | .756  | .002   |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Halocipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



|   |                     |        |       |        |       |        |        |       |        |        |       |        |
|---|---------------------|--------|-------|--------|-------|--------|--------|-------|--------|--------|-------|--------|
|   | N                   | 18     | 18    | 18     | 18    | 18     | 18     | 18    | 18     | 18     | 18    | 18     |
| <b>© Hak cipta milik PBI9</b>                               | Pearson Correlation | .378   | .376  | .414   | .460  | .203   | .215   | .193  | .191   | 1      | .302  | .595** |
|   | Sig. (2-tailed)     | .122   | .124  | .088   | .055  | .419   | .391   | .442  | .447   |        | .224  | .009   |
|   | N                   | 18     | 18    | 18     | 18    | 18     | 18     | 18    | 18     | 18     | 18    | 18     |
| <b>© Hak cipta milik PBI10</b>                              | Pearson Correlation | .082   | .418  | .068   | .189  | .289   | .215   | .250  | .079   | .302   | 1     | .477*  |
|   | Sig. (2-tailed)     | .747   | .085  | .788   | .452  | .245   | .392   | .317  | .756   | .224   |       | .045   |
|   | N                   | 18     | 18    | 18     | 18    | 18     | 18     | 18    | 18     | 18     | 18    | 18     |
| <b>Total</b>  | Pearson Correlation | .618** | .561* | .790** | .487* | .775** | .636** | .568* | .672** | .595** | .477* | 1      |
|   | Sig. (2-tailed)     | .006   | .015  | .000   | .041  | .000   | .005   | .014  | .002   | .009   | .045  |        |
|   | N                   | 18     | 18    | 18     | 18    | 18     | 18     | 18    | 18     | 18     | 18    | 18     |
| * Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).  |                     |        |       |        |       |        |        |       |        |        |       |        |
| ** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). |                     |        |       |        |       |        |        |       |        |        |       |        |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .802             | 10         |

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**Lampiran 16 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran**

|      |                     | Correlations |        |       |        |        |        |        |       |       |        |        |
|------|---------------------|--------------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|--------|--------|
|      |                     | PPP1         | PPP2   | PPP3  | PPP4   | PPP5   | PPP6   | PPP7   | PPP8  | PPP9  | PPP10  | Total  |
| PPP1 | Pearson Correlation | 1            | .861** | .155  | .571*  | .555*  | .588*  | .590** | .477* | .480* | .534*  | .799** |
|      | Sig. (2-tailed)     |              | .000   | .540  | .013   | .017   | .010   | .010   | .045  | .044  | .023   | .000   |
|      | N                   | 18           | 18     | 18    | 18     | 18     | 18     | 18     | 18    | 18    | 18     | 18     |
| PPP2 | Pearson Correlation | .861**       | 1      | .175  | .556*  | .706** | .665** | .615** | .316  | .326  | .556*  | .796** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .000         |        | .488  | .017   | .001   | .003   | .007   | .201  | .187  | .017   | .000   |
|      | N                   | 18           | 18     | 18    | 18     | 18     | 18     | 18     | 18    | 18    | 18     | 18     |
| PPP3 | Pearson Correlation | .155         | .175   | 1     | .587*  | .418   | -.033  | .190   | .015  | .482* | .529*  | .492*  |
|      | Sig. (2-tailed)     | .540         | .488   |       | .010   | .084   | .897   | .450   | .952  | .043  | .024   | .038   |
|      | N                   | 18           | 18     | 18    | 18     | 18     | 18     | 18     | 18    | 18    | 18     | 18     |
| PPP4 | Pearson Correlation | .571*        | .556*  | .587* | 1      | .824** | .486*  | .595** | .079  | .476* | .714** | .831** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .013         | .017   | .010  |        | .000   | .041   | .009   | .756  | .046  | .001   | .000   |
|      | N                   | 18           | 18     | 18    | 18     | 18     | 18     | 18     | 18    | 18    | 18     | 18     |
| PPP5 | Pearson Correlation | .555*        | .706** | .418  | .824** | 1      | .795** | .709** | .123  | .289  | .641** | .850** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .017         | .001   | .084  | .000   |        | .000   | .001   | .627  | .245  | .004   | .000   |
|      | N                   | 18           | 18     | 18    | 18     | 18     | 18     | 18     | 18    | 18    | 18     | 18     |
| PPP6 | Pearson Correlation | .588*        | .665** | -.033 | .486*  | .795** | 1      | .599** | .319  | .000  | .315   | .659** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .010         | .003   | .897  | .041   | .000   |        | .009   | .198  | 1.000 | .203   | .003   |
|      | N                   | 18           | 18     | 18    | 18     | 18     | 18     | 18     | 18    | 18    | 18     | 18     |
| PPP7 | Pearson Correlation | .590**       | .615** | .190  | .595** | .709** | .599** | 1      | .187  | .410  | .601** | .771** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .010         | .007   | .450  | .009   | .001   | .009   |        | .457  | .091  | .008   | .000   |
|      | N                   | 18           | 18     | 18    | 18     | 18     | 18     | 18     | 18    | 18    | 18     | 18     |
| PPP8 | Pearson Correlation | .477*        | .316   | .015  | .079   | .123   | .319   | .187   | 1     | .426  | .484*  | .471*  |
|      | Sig. (2-tailed)     |              |        |       |        |        |        |        |       |       |        |        |

© Hak cipta milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Ditaring mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



|       |                     |        |        |       |        |        |        |        |       |        |        |        |
|-------|---------------------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|
|       | Sig. (2-tailed)     | .045   | .201   | .952  | .756   | .627   | .198   | .457   |       | .078   | .042   | .048   |
|       | N                   | 18     | 18     | 18    | 18     | 18     | 18     | 18     | 18    | 18     | 18     | 18     |
| PPP9  | Pearson Correlation | .480*  | .326   | .482* | .476*  | .289   | .000   | .410   | .426  | 1      | .740** | .641** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .044   | .187   | .043  | .046   | .245   | 1.000  | .091   | .078  |        | .000   | .004   |
|       | N                   | 18     | 18     | 18    | 18     | 18     | 18     | 18     | 18    | 18     | 18     | 18     |
|       | Pearson Correlation | .534*  | .556*  | .529* | .714** | .641** | .315   | .601** | .484* | .740** | 1      | .860** |
| PPP10 | Sig. (2-tailed)     | .023   | .017   | .024  | .001   | .004   | .203   | .008   | .042  | .000   |        | .000   |
|       | N                   | 18     | 18     | 18    | 18     | 18     | 18     | 18     | 18    | 18     | 18     | 18     |
|       | Pearson Correlation | .799** | .796** | .492* | .831** | .850** | .659** | .771** | .471* | .641** | .860** | 1      |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .038  | .000   | .000   | .003   | .000   | .048  | .004   | .000   |        |
| Total | N                   | 18     | 18     | 18    | 18     | 18     | 18     | 18     | 18    | 18     | 18     | 18     |

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .896             | 10         |

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 17 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja Manajemen

| Correlations |                     |        |        |        |       |       |       |       |      |       |       |        |       |
|--------------|---------------------|--------|--------|--------|-------|-------|-------|-------|------|-------|-------|--------|-------|
|              |                     | PPP1   | PPP2   | PPP3   | PPP4  | PPP5  | PPP6  | PPP7  | PPP8 | PPP9  | PPP10 | PPP11  | Total |
| KM1          | Pearson Correlation | 1      | .568*  | .634** | .547* | .124  | .466  | .479* | .260 | .073  | .059  | .316   | .669* |
|              | Sig. (2-tailed)     |        | .014   | .005   | .019  | .624  | .051  | .044  | .297 | .775  | .816  | .201   | .002  |
|              | N                   | 18     | 18     | 18     | 18    | 18    | 18    | 18    | 18   | 18    | 18    | 18     | 18    |
| KM2          | Pearson Correlation | .568*  | 1      | .634** | .244  | .273  | .298  | .296  | .260 | .203  | .210  | .506*  | .669* |
|              | Sig. (2-tailed)     | .014   |        | .005   | .329  | .273  | .229  | .234  | .297 | .419  | .402  | .032   | .002  |
|              | N                   | 18     | 18     | 18     | 18    | 18    | 18    | 18    | 18   | 18    | 18    | 18     | 18    |
| KM3          | Pearson Correlation | .634** | .634** | 1      | .432  | .578* | .217  | .523* | .163 | .034  | .275  | .590** | .743* |
|              | Sig. (2-tailed)     | .005   | .005   |        | .074  | .012  | .386  | .026  | .518 | .894  | .270  | .010   | .000  |
|              | N                   | 18     | 18     | 18     | 18    | 18    | 18    | 18    | 18   | 18    | 18    | 18     | 18    |
| KM4          | Pearson Correlation | .547*  | .244   | .432   | 1     | .444  | .078  | .440  | .021 | .259  | -.204 | .532*  | .564* |
|              | Sig. (2-tailed)     | .019   | .329   | .074   |       | .065  | .757  | .068  | .934 | .299  | .418  | .023   | .015  |
|              | N                   | 18     | 18     | 18     | 18    | 18    | 18    | 18    | 18   | 18    | 18    | 18     | 18    |
| KM5          | Pearson Correlation | .124   | .273   | .578*  | .444  | 1     | .058  | .537* | .062 | .090  | .183  | .588*  | .573* |
|              | Sig. (2-tailed)     | .624   | .273   | .012   | .065  |       | .820  | .021  | .807 | .723  | .468  | .010   | .013  |
|              | N                   | 18     | 18     | 18     | 18    | 18    | 18    | 18    | 18   | 18    | 18    | 18     | 18    |
| KM6          | Pearson Correlation | .466   | .298   | .217   | .078  | .058  | 1     | .523* | .163 | .186  | .451  | .147   | .525* |
|              | Sig. (2-tailed)     | .051   | .229   | .386   | .757  | .820  |       | .026  | .518 | .460  | .060  | .559   | .025  |
|              | N                   | 18     | 18     | 18     | 18    | 18    | 18    | 18    | 18   | 18    | 18    | 18     | 18    |
| KM7          | Pearson Correlation | .479*  | .296   | .523*  | .440  | .537* | .523* | 1     | .025 | .148  | .332  | .403   | .683* |
|              | Sig. (2-tailed)     | .044   | .234   | .026   | .068  | .021  | .026  |       | .920 | .558  | .178  | .097   | .002  |
|              | N                   | 18     | 18     | 18     | 18    | 18    | 18    | 18    | 18   | 18    | 18    | 18     | 18    |
| KM8          | Pearson Correlation | .260   | .260   | .163   | .021  | .062  | .163  | .025  | 1    | .580* | .358  | .395   | .485* |
|              | Sig. (2-tailed)     | .297   | .297   | .518   | .934  | .807  | .518  | .920  |      | .012  | .145  | .104   | .041  |
|              | N                   | 18     | 18     | 18     | 18    | 18    | 18    | 18    | 18   | 18    | 18    | 18     | 18    |

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



|       | N                   | 18     | 18     | 18     | 18    | 18    | 18    | 18     | 18    | 18    | 18    | 18     | 18    |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|-------|-------|-------|--------|-------|-------|-------|--------|-------|
| KM9   | Pearson Correlation | .073   | .203   | .034   | .259  | .090  | .186  | .148   | .580* | 1     | .427  | .574*  | .540* |
|       | Sig. (2-tailed)     | .775   | .419   | .894   | .299  | .723  | .460  | .558   | .012  |       | .077  | .013   | .021  |
| KM10  | Pearson Correlation | .059   | .210   | .275   | -.204 | .183  | .451  | .332   | .358  | .427  | 1     | .466   | .520* |
|       | Sig. (2-tailed)     | .816   | .402   | .270   | .418  | .468  | .060  | .178   | .145  | .077  |       | .051   | .027  |
| KM11  | Pearson Correlation | .316   | .506*  | .590** | .532* | .588* | .147  | .403   | .395  | .574* | .466  | 1      | .813* |
|       | Sig. (2-tailed)     | .201   | .032   | .010   | .023  | .010  | .559  | .097   | .104  | .013  | .051  |        | .000  |
| Total | Pearson Correlation | .669** | .669** | .743** | .564* | .573* | .525* | .683** | .485* | .540* | .520* | .813** | 1     |
|       | Sig. (2-tailed)     | .002   | .002   | .000   | .015  | .013  | .025  | .002   | .041  | .021  | .027  | .000   |       |
|       |                     | 18     | 18     | 18     | 18    | 18    | 18    | 18     | 18    | 18    | 18    | 18     | 18    |

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .830             | 11         |

1. Ditarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## Lampiran 18 Uji Multikolinearitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model                                   | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |       |      | Collinearity Statistics |       |
|---|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
|   | B                           | Std. Error | Beta                      | t     | Sig. | Tolerance               | VIF   |
| 1 (Constant)                            | 1.060                       | 9.028      |                           | .117  | .908 |                         |       |
| Perspektif_Keuangan                     | .399                        | .208       | .448                      | 1.917 | .078 | .402                    | 2.485 |
| Perspektif_Pelanggan                    | .554                        | .264       | .335                      | 2.099 | .056 | .864                    | 1.158 |
| Perspektif_Bisnis_Internal              | .235                        | .215       | .266                      | 1.092 | .295 | .370                    | 2.702 |
| Perspektif_Pertumbuhan_dan_Pembelajaran | .117                        | .141       | .154                      | .830  | .421 | .641                    | 1.561 |

a. Dependent Variable: Kinerja\_Manajemen

© Hak cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## Lampiran 19 Uji Heteroskedastisitas

| Coefficients <sup>a</sup> |   |                             |            |                           |       |      |
|---------------------------|---|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model                     |   | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|                           |   | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1                         | (Constant)                              | 1.060                       | 9.028      |                           | .117  | .908 |
|                           | Perspektif_Keuangan                     | .399                        | .208       | .448                      | 1.917 | .078 |
|                           | Perspektif_Pelanggan                    | .554                        | .264       | .335                      | 2.099 | .056 |
|                           | Perspektif_Bisnis_Internal              | .235                        | .215       | .266                      | 1.092 | .295 |
|                           | Perspektif_Pertumbuhan_dan_Pembelajaran | .117                        | .141       | .154                      | .830  | .421 |

a. Dependent Variable: Kinerja\_Manajemen

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## Lampiran 20 Uji Normalitas

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

|                                  |                | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N                                |                | 18                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | .0000000                |
|                                  | Std. Deviation | 3.05176786              |
| Most Extreme Differences         | Absolute       | .133                    |
|                                  | Positive       | .133                    |
|                                  | Negative       | -.083                   |
| Test Statistic                   |                | .133                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | .200 <sup>c,d</sup>     |

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.

#### © Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## Lampiran 21 Hasil Uji F

**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model      | Sum of Squares | df | Mean Square | F     | Sig.              |
|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| Regression | 172.865        | 4  | 43.216      | 8.126 | .002 <sup>b</sup> |
| Residual   | 69.135         | 13 | 5.318       |       |                   |
| Total      | 242.000        | 17 |             |       |                   |

a. Dependent Variable: Kinerja\_Manajemen

b. Predictors: (Constant), Perspektif\_Bisnis\_Internal, Perspektif\_Pelanggan, Perspektif\_Pertumbuhan\_dan\_Pembelajaran, Perspektif\_Keuangan

© Hak Cipta milik Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Lampiran 22 Hasil Uji t

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized         | t     | Sig. |
|-------|---------------------|-----------------------------|------------|----------------------|-------|------|
|       |                     | B                           | Std. Error | Coefficients<br>Beta |       |      |
| 1     | (Constant)          | 20.225                      | 7.093      |                      | 2.851 | .012 |
|       | Perspektif_Keuangan | .621                        | .160       | .697                 | 3.886 | .001 |

a. Dependent Variable: Kinerja\_Manajemen

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |                      | Unstandardized Coefficients |            | Standardized         | t     | Sig. |
|-------|----------------------|-----------------------------|------------|----------------------|-------|------|
|       |                      | B                           | Std. Error | Coefficients<br>Beta |       |      |
| 1     | (Constant)           | 31.497                      | 10.218     |                      | 3.083 | .007 |
|       | Perspektif_Pelanggan | .610                        | .384       | .369                 | 1.588 | .132 |

a. Dependent Variable: Kinerja\_Manajemen

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |                            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized         | t     | Sig. |
|-------|----------------------------|-----------------------------|------------|----------------------|-------|------|
|       |                            | B                           | Std. Error | Coefficients<br>Beta |       |      |
| 1     | (Constant)                 | 22.779                      | 6.245      |                      | 3.648 | .002 |
|       | Perspektif_Bisnis_Internal | .625                        | .156       | .708                 | 4.007 | .001 |

a. Dependent Variable: Kinerja\_Manajemen

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |   | Unstandardized Coefficients |            | Standardized         | t     | Sig. |
|-------|---|-----------------------------|------------|----------------------|-------|------|
|       |   | B                           | Std. Error | Coefficients<br>Beta |       |      |
| 1     | (Constant)                              | 36.818                      | 8.501      |                      | 4.331 | .001 |
|       | Perspektif_Pertumbuhan_dan_Pembelajaran | .255                        | .198       | .305                 | 1.283 | .218 |

a. Dependent Variable: Kinerja\_Manajemen

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## Lampiran 23 Uji Koefisien Determinasi

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .845 <sup>a</sup> | .714     | .626              | 2.306                      |

a. Predictors: (Constant), Perspektif\_Bisnis\_Internal, Perspektif\_Pelanggan, Perspektif\_Pertumbuhan\_dan\_Pembelajaran, Perspektif\_Keuangan

### © Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.