

Kuisisioner Untuk Karyawan

KUESIONER PENELITIAN

Analisis Kinerja Dengan Pendekatan *Balanced Scorecard* di Perusahaan Bidang Retail Sidoarjo

Responden Yang Terhormat,

Dalam rangka penyusunan skripsi yang menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Teknik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, maka saya mohon kesediaan saudara untuk menjawab beberapa pertanyaan pada kuesioner berikut ini. Jawaban saudara akan sangat bermanfaat untuk mendukung suksesnya penelitian ini. Saya ucapkan terimakasih atas kesediaan saudara dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

<u>Jenis Kelamin :</u>	<u>Usia :</u>	<u>Pendidikan</u>	<u>Lama Bekerja :</u>
() Pria	() 18 th	() SMA	() > 1 tahun
() Wanita	() 20 – 29 th	() Perguruan Tinggi	() 1 - 3 tahun
	() 30 – 39 th	() Lainnya	() 3 – 5 tahun
	() 40 – 55 th		() < 5 tahun
	() > 55 th		

Keterangan Cara Pengisian :

Isilah dengan angka pada kolom pengisian pada setiap nomor sesuai dengan kenyataan yang di terima

Keterangan Penilaian :

A. Sangat Baik (4) B. Baik 5 Cukup Baik (2) 6 Kurang Baik (1)
(3)

No	Pernyataan	SB	B	CB	KB
1	Saya sudah merasa puas dengan pekerjaan yang dijalani saat ini				
2	Saya merasa puas dengan beban pekerjaan yang terkadang dilimpahkan kepada saya				
3	Pekerjaan yang saya lakukan saat ini sudah sesuai dengan latar belakang pendidikan, kemampuan, dan keahlian saya				
4	Saya selalu diberi kebebasan oleh atasan dalam mengerjakan pekerjaan saya				
5	Saya senang dengan fasilitas yang disediakan oleh Perusahaan				
6	Pekerjaan saya berperan penting bagi kemajuan perusahaan ini				
7	Pekerjaan saya memberikan peluang untuk mempersiapkan kemajuan saya di masa yang akan datang				
8	Saya senang dengan pekerjaan yang saya jalani saat ini				
9	Saya antusias dengan pekerjaan saya saat ini				
10	Tugas pekerjaan yang diberikan saat ini sesuai dengan kemampuan saya				

Kuisisioner Untuk Pelanggan

KUESIONER PENELITIAN

Analisis Kinerja Dengan Pendekatan *Balanced Scorecard* di Perusahaan Bidang *Retail Sidoarjo*

Responden Yang Terhormat,

Dalam rangka penyusunan skripsi yang menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Teknik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, maka saya mohon kesediaan saudara untuk menjawab beberapa pertanyaan pada kuesioner berikut ini. Jawaban saudara akan sangat bermanfaat untuk mendukung suksesnya penelitian ini. Saya ucapkan terimakasih atas kesediaan saudara dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

<u>Jenis Kelamin :</u>	<u>Usia :</u>	<u>Pendidikan</u>
() Pria	() 18 th	() SMA
() Wanita	() 20 – 29 th	() Perguruan Tinggi
	() 30 – 39 th	() Lainnya
	() 40 – 55 th	
	() > 55 th	

Keterangan Cara Pengisian :

Isilah dengan angka pada kolom pengisian pada setiap nomor sesuai dengan kenyataan yang di terima

Keterangan Penilaian :

A. Sangat Baik (4)	B. Baik	A. Cukup Baik (2)	B. Kurang Baik (1)
	(3)		

No	Pernyataan	SB	B	CB	KB
1	Saya sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan				
2	Saya merasa nyaman karena toko selalu dalam keadaan sejuk dan bersih				
3	Saya senang karena banyaknya variasi produk yang tawarkan menyesuaikan keuangan pelanggan				
4	Pelayanan yang diberikan selalu cepat dan cekatan				
5	Saya senang dengan fasilitas yang disediakan untuk pelanggan				
6	Karyawan selalu menawarkan produk favorit yang paling best seller				
7	Produk yang tersedia menyesuaikan selera dari masing-masing pelanggan				
8	Karyawan selalu bersikap baik dan ramah kepada pelanggan				
9	Saya antusias untuk berbelanja lagi di toko ini				
10	Setiap ada kritik dan saran selalu ditanggapi dengan baik oleh karyawan				

Hasil Jawaban Kuisisioner Karyawan

Resp	Kepuasan Karyawan										Total
	K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	
1	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	26
2	1	3	3	3	1	3	1	3	3	3	24
3	4	4	3	4	4	2	4	3	2	4	34
4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	38
5	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	35
6	3	4	1	4	3	4	3	1	4	4	31
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
8	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	36
9	3	4	2	4	3	4	3	2	4	4	33
10	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	38
11	3	4	3	4	3	2	3	3	2	4	31
12	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	13
13	3	4	3	4	3	2	3	3	2	4	31
14	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	34
15	3	4	2	4	3	4	3	2	4	4	33

Hasil Jawaban Kuisisioner Pelanggan

Resp	Kepuasan Pelanggan										Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	1	2	1	3	1	1	3	3	3	2	20
2	3	3	3	2	3	2	2	2	1	4	25
3	3	4	4	2	3	4	3	2	3	3	31
4	3	3	2	3	3	4	2	3	4	4	31
5	3	3	2	3	3	2	4	3	4	3	30
6	1	2	3	3	1	3	3	3	2	3	24
7	4	3	3	3	4	2	4	3	4	4	34
8	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	34
9	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	36
10	3	3	1	4	3	4	2	4	3	4	31
11	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	37
12	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	36
13	3	2	2	4	3	4	1	4	1	4	28
14	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	35
15	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	33
16	1	2	1	3	1	1	3	3	3	2	20
17	3	3	3	2	3	2	2	2	1	4	25
18	3	4	4	2	3	4	3	2	3	3	31
19	3	3	2	3	3	4	2	3	4	4	31
20	3	3	2	3	3	2	4	3	4	3	30
21	1	2	3	3	1	3	3	3	2	3	24
22	4	3	3	3	4	2	4	3	4	4	34
23	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	34
24	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	36
25	3	3	1	4	3	4	2	4	3	4	31

26	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	37
27	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	36
28	3	2	2	4	3	4	1	4	1	4	28
29	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	35
30	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	33
31	1	2	1	3	1	1	3	3	3	2	20
32	3	3	3	2	3	2	2	2	1	4	25
33	3	4	4	2	3	4	3	2	3	3	31
34	3	3	2	3	3	4	2	3	4	4	31
35	3	3	2	3	3	2	4	3	4	3	30
36	1	2	3	3	1	3	3	3	2	3	24
37	4	3	3	3	4	2	4	3	4	4	34
38	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	34
39	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	36
40	3	3	1	4	3	4	2	4	3	4	31
41	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	37
42	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	36
43	3	2	2	4	3	4	1	4	1	4	28
44	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	35
45	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	33
46	1	2	1	3	1	1	3	3	3	2	20
47	3	3	3	2	3	2	2	2	1	4	25
48	3	4	4	2	3	4	3	2	3	3	31
49	3	3	2	3	3	4	2	3	4	4	31
50	3	3	2	3	3	2	4	3	4	3	30
51	1	2	3	3	1	3	3	3	2	3	24
52	4	3	3	3	4	2	4	3	4	4	34
53	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	34

54	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	36
55	3	3	1	4	3	4	2	4	3	4	31

Lampiran Hasil Output SPSS

Validitas Karyawan

Correlations

		K1	K2	K3	K4	K5	K6	K7	K8	K9	K10	K_TOTAL
K1	Pearson Correlation	1	.661**	.526*	.661**	1.000**	.361	1.000**	.526*	.361	.661**	.894**
	Sig. (2-tailed)		.007	.044	.007	.000	.187	.000	.044	.187	.007	.000
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
K2	Pearson Correlation	.661**	1	.200	1.000**	.661**	.452	.661**	.200	.452	1.000**	.768**
	Sig. (2-tailed)	.007		.474	.000	.007	.091	.007	.474	.091	.000	.001
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
K3	Pearson Correlation	.526*	.200	1	.200	.526*	.211	.526*	1.000**	.211	.200	.653**
	Sig. (2-tailed)	.044	.474		.474	.044	.450	.044	.000	.450	.474	.008
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
K4	Pearson Correlation	.661**	1.000**	.200	1	.661**	.452	.661**	.200	.452	1.000**	.768**
	Sig. (2-tailed)	.007	.000	.474		.007	.091	.007	.474	.091	.000	.001
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
K5	Pearson Correlation	1.000**	.661**	.526*	.661**	1	.361	1.000**	.526*	.361	.661**	.894**
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.044	.007		.187	.000	.044	.187	.007	.000
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
K6	Pearson Correlation	.361	.452	.211	.452	.361	1	.361	.211	1.000**	.452	.647**
	Sig. (2-tailed)	.187	.091	.450	.091	.187		.187	.450	.000	.091	.009
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
K7	Pearson Correlation	1.000**	.661**	.526*	.661**	1.000**	.361	1	.526*	.361	.661**	.894**
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.044	.007	.000	.187		.044	.187	.007	.000
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
K8	Pearson Correlation	.526*	.200	1.000**	.200	.526*	.211	.526*	1	.211	.200	.653**
	Sig. (2-tailed)	.044	.474	.000	.474	.044	.450	.044		.450	.474	.008
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
K9	Pearson Correlation	.361	.452	.211	.452	.361	1.000**	.361	.211	1	.452	.647**
	Sig. (2-tailed)	.187	.091	.450	.091	.187	.000	.187	.450		.091	.009
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
K10	Pearson Correlation	.661**	1.000**	.200	1.000**	.661**	.452	.661**	.200	.452	1	.768**
	Sig. (2-tailed)	.007	.000	.474	.000	.007	.091	.007	.474	.091		.001
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
K_TOTAL	Pearson Correlation	.894**	.768**	.653**	.768**	.894**	.647**	.894**	.653**	.647**	.768**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.008	.001	.000	.009	.000	.008	.009	.001	
	N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15

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

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

Validitas Pelanggan

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P_TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.393**	.521**	.244	1.000**	.348**	.250	.244	.270	.660**	.908**
	Sig. (2-tailed)		.003	.000	.073	.000	.009	.066	.073	.046	.000	.000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
P2	Pearson Correlation	.393**	1	.273*	-.077	.393**	-.002	-.004	-.077	.085	.096	.395**
	Sig. (2-tailed)	.003		.043	.578	.003	.986	.975	.578	.537	.488	.003
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
P3	Pearson Correlation	.521**	.273*	1	-.144	.521**	.216	.439**	-.144	-.071	.196	.559**
	Sig. (2-tailed)	.000	.043		.296	.000	.114	.001	.296	.606	.152	.000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
P4	Pearson Correlation	.244	-.077	-.144	1	.244	.205	-.075	1.000**	.159	.224	.430**
	Sig. (2-tailed)	.073	.578	.296		.073	.134	.588	.000	.246	.100	.001
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
P5	Pearson Correlation	1.000**	.393**	.521**	.244	1	.348**	.250	.244	.270	.660**	.908**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.073		.009	.066	.073	.046	.000	.000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
P6	Pearson Correlation	.348**	-.002	.216	.205	.348**	1	-.336*	.205	.073	.452**	.462**
	Sig. (2-tailed)	.009	.986	.114	.134	.009		.012	.134	.596	.001	.000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
P7	Pearson Correlation	.250	-.004	.439**	-.075	.250	-.336*	1	-.075	.499**	-.184	.357**
	Sig. (2-tailed)	.066	.975	.001	.588	.066	.012		.588	.000	.180	.007
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
P8	Pearson Correlation	.244	-.077	-.144	1.000**	.244	.205	-.075	1	.159	.224	.430**
	Sig. (2-tailed)	.073	.578	.296	.000	.073	.134	.588		.246	.100	.001
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
P9	Pearson Correlation	.270	.085	-.071	.159	.270	.073	.499**	.159	1	-.051	.456**
	Sig. (2-tailed)	.046	.537	.606	.246	.046	.596	.000	.246		.710	.000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
P10	Pearson Correlation	.660**	.096	.196	.224	.660**	.452**	-.184	.224	-.051	1	.569**
	Sig. (2-tailed)	.000	.488	.152	.100	.000	.001	.180	.100	.710		.000
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55
P_TOTAL	Pearson Correlation	.908**	.395**	.559**	.430**	.908**	.462**	.357**	.430**	.456**	.569**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	.001	.000	.000	.007	.001	.000	.000	
	N	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55	55

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

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

Reliabilitas Karyawan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.775	11

Reliabilitas Pelanggan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.735	11



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS TEKNIK
Program Studi Teknik Industri
KAMPUS II: Jl. Dukuh Menanggal XII/4 ☎ (031) 8281181

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR (Penguji 1)

Pada hari ini,

Tanggal : 03 Juli 2024
Jam : 08.00 – 11.00
Tempat : Ruang 4, Aula Fakultas Teknik Lantai 3

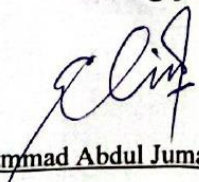
Telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir :

Nama Mahasiswa : HASBY SURYA ALIFUDDIN NIM : 203700029
Dosen Pembimbing : Indra Dwi Febryanto, S.T., M.T.
Judul Tugas Akhir : Analisis Kinerja Dengan Pendekatan Balanced Scorecard Di Perusahaan Bidang Retail Sidoarjo.


Saran-saran perbaikan :

- Tata tulis .
- Data instrument kuisioner .
- Reference → Mendeteksi .
- RM = Tujuan & simpulan .
- Batasan Masalah .
- pengujian data .

Penguji I


Muhammad Abdul Jumali, S.T., M.T.

Surabaya, 03 Juli 2024
Mahasiswa,


Hasby Surya Alifuddin



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS TEKNIK
Program Studi Teknik Industri
KAMPUS II: Jl. Dukuh Menanggal XII/4 ☎ (031) 8281181

PERSETUJUAN REVISI TUGAS AKHIR PENGUJI I

Nama Mahasiswa : Hasby Surya Alifuddin

NIM : 203700029

Ujian Tanggal : 03 Juli 2024

Judul Tugas Akhir : Analisis Kinerja Dengan Pendekatan Balanced Scorecard Di Perusahaan Bidang Retail Sidoarjo.

NO	TANGGAL	MATERI REVISI	KETERANGAN	PARAF DOSEN
1	09 Juli 2024	- fapa teris - reference - bagian masalah	- pengalihan data - dasar keuisian - km = tujuan & simpulan	
Revisi disetujui Dosen Penguji I tanggal : _____				

Surabaya, _____
Penguji I

Muhammad Abdul Jumali. S.T., M.T.



BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR (Penguji 2)

Pada hari ini,

Tanggal : 03 Juli 2024

Jam : 08.00 – 11.00

Tempat : Ruang 4, Aula Fakultas Teknik Lantai 3

Telah dilaksanakan **Sidang Tugas Akhir** :

Nama Mahasiswa : HASBY SURYA ALIFUDDIN NIM : 203700029
Dosen Pembimbing : Indra Dwi Febryanto, S.T., M.T.
Judul Tugas Akhir : Analisis Kinerja Dengan Pendekatan Balanced Scorecard Di Perusahaan Bidang Retail Sidoarjo.

Saran-saran perbaikan :

- kata kunci
- perbaiki flow chart
- perbaiki KPI
- tambah data menjadi 3 tahun

Penguji II

Manik Ayu Titisari. S.T.,M.T.

Surabaya, 03 Juli 2024
Mahasiswa,

Hasby Surya Alifuddin



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS TEKNIK
Program Studi Teknik Industri
KAMPUS II: Jl. Dukuh Menanggal XII/4 ☎ (031) 8281181

PERSETUJUAN REVISI TUGAS AKHIR PENGUJI II

Nama Mahasiswa : Hasby Surya Alifuddin

NIM : 203700029

Ujian Tanggal : 03 Juli 2024

Judul Tugas Akhir : Analisis Kinerja Dengan Pendekatan Balanced Scorecard Di Perusahaan Bidang Retail Sidoarjo.

NO	TANGGAL	MATERI REVISI	KETERANGAN	PARAF DOSEN
1	03 Juli 2024	- kata kunci - perbaiki paragraf - perbaiki KPI	- jumlah data 3 tahun. Ace.	

Revisi disetujui Dosen Penguji II tanggal : _____

Surabaya, 20 Juli 2024
Penguji II

Manik Ayu Titisari. S.T.,M.T.



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS TEKNIK


Program Studi : Teknik Lingkungan – Perencanaan Wilayah Kota
Teknik Industri – Teknik Elektro - PVKK

KAMPUS II: Jl. Dukuh Menanggal XII/4 ☎ (031) 8281181 Surabaya 60234

Website : www.ft.unipasby.ac.id E-mail : ft@unipasby.ac.id

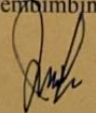
BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI


Form Skripsi-03

Nama	: HASBY SURYA ALI FUDDIN			
NIM	: 203700024			
Program Studi	: Teknik Industri			
Pembimbing	: INDRA DWI FEBRYANTO			
Periode Bimbingan	: Ganjil/Genap 20..23../20..24.			
Judul TA/Skripsi	: ANALISIS KINERJA DENGAN PENDEKATAN BALANCED SCORECARD DI PERUSAHAAN BIDANG RETAIL SIDOARJO			
KEGIATAN KONSULTASI / BIMBINGAN				
No	Tanggal	Materi pembimbingan	Keterangan	Paraf
1	18-05-2024	Penyesuaian bab dengan panduan.	Revisi	f
2	23-05-2024	BAB 1	Revisi	f
3	29-05-2024	Tata tulis	Revisi	f
4	03-06-2024	Cara menghitung metode BSC	Revisi	f
5	07-06-2024	Uji validitas dan reliabilitas	Revisi	f
6	11-06-2024	Rating scale	Revisi	f
7	13-06-2024	Rating scale dan perhitungan	Revisi	f
8	14-06-2024	Dafus dan fitasi	Revisi	f
9	18-06-2024		Acc	f
Dinyatakan selesai tanggal :18.....Juni..... 2024				

Mengetahui,
Ketua Program Studi,

M. Nushron Ali Mukhtar, S.T., M.T.

Pembimbing,

INDRA DWI FEBRYANTO, S.T.M.T.

Surabaya, 18 Juni 2024
Mahasiswa,

HASBY SURYA A.