

DAFTAR PUSTAKA

- Anggun, Louis Raymond. 2015. *Perancangan Balanced Scorecard dengan Analisis SWOT dan Seni Perang Sun Tzu untuk Peningkatan Kinerja Pada PT. Dominica Surabaya*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya. Volume 4. No. 2. Halaman 1-6.
- Apriyani, Dwi Aliyyah dan Sunarti 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Universitas Brawijaya Malang. Malang. Volume 51. No. 2. Halaman 3.
- Herdiansyah, Jefri. 2012. *Pengaruh Advertising Terhadap Pembentukan Brand Awareness Serta Dampaknya Pada Keputusan Pembelian Produk Kecap Pedas ABC*. Semarang. Juran STIE Semarang. Volume. 4, No. 2. Halaman 60-61.
- Herfita, Devi, Tri dan Irvandi. 2017. *Analisis Strategi Bisnis Pada PT. Gancia Citra Rasa*. Jurnal Eksekutif. Volume 14, No. 2. Halaman 372-373.
- Koesdijati, Titik. 2017. *Strategi Korporasi*. Adi Buana Surabaya. Unipress.
- Pantalisa, Kamalia. Cornelius dan Anisa. 2015. *Analisis Balanced Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Pada CV. Yamaha Sinar Utama Hidayatullah Samarinda*. Kalimantan. Jurnal Akuntabel, Volume. 12, No. 2. Halaman 177-179.
- Pratiwi, D P dan Lilis, S. 2017. *Strategi Pemasaran Produk Rangka Atap Baja Ringan Pada PT. Hari Reseki Kita Semua Pekanbaru*. Pekanbaru, Riau. Jurnal Valuta, Volume. 3, No. 2. Halaman 251-252.
- Ragkuti, Freddy. 2011. *Teknik Menyusun Strategi Korporasi yang Efektif plus Cara Mengelola Kinerja dan Resiko*. SWOT Balanced Scorecard. Gramedia Pustaka. Jakarta.
- Risianto, Roy Dwi. 2018. *Strategi Manajemen Radio Dalam Meningkatkan Kinerja Penyiar*. Malang. Skripsi. Halaman 7.

- Rizka, Yulia, dkk. 2016. *Analisis Strategi Pemasaran PT. Arotech Dalam Upaya Mencapai Tujuan Pemasaran Perusahaan Jasa Konstruksi Telekomunikasi*. Pasundan, Bandung. Jurnal Naskah Artikel. Halaman 4.
- Tambunan, Willy, dkk. 2019. *Perencanaan Strategi Pemasaran Usaha Mikro Kecil dan Menengah Manis Bakery*. Universitas Mulawarman. Jurnal Intech Teknik Industri Universitas Serang Raya. Volume.5, No.1 Halaman30-31.
- Utama, J.M. dan Breliastiti, Ririn. 2017. *Penerapan Balanced Scorecard Pada Perusahaan Jasa Di Indonesia*. Jurnal Akutansi Bisnis. Volume 9. No. 1. Halaman 5.
- Yuwono, Sony, dkk. 2006. *Menuju Organisasi yang Berfokus pada Strategi*. Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Zulaicha, S, dan Rusda, I. 2016. *Pengaruh Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Morning Bakery Batam*. Batam. Jurnal Inovasi dan Bisnis. Volume. 4, No. 2. Halaman. 125.

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
Program Studi : Teknik Industri- Teknik Elektro
KAMPUS II: Jl. Dukuh Menanggal XII/4 ☎ (031) 8281181 Surabaya 60234

Nomor : 043.2/FTI/02/2020 Surabaya, 06 Februari 2020
Lamp. : -
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth.
Pimpinan / Staff PT. Sinar Kreatif Indonesia
Kecamatan Wiyung
Jalan Wiyung Gang Pasar No. 160
Surabaya

Untuk memenuhi tuntutan Kurikulum Jurusan/ Program Studi Teknik Industri. Fakultas Teknologi Industri Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, dimana mahasiswa diwajibkan untuk menempuh mata kuliah Skripsi / Tugas Akhir, maka dengan ini kami mengajukan permohonan ijin, agar mahasiswa dibawah ini dapat melakukan penelitiandan mengambil data. Adapun mahasiswa tersebut adalah :

Nama : Mimie Yanuar Ramadhani
NIM : 163700106
Prodi : Teknik Industri

Dengan penelitian yang berjudul “ **Strategi Pengembangan Usaha Kursi Dengan Pendekatan Balanced Scorecard Di PT. Sinar Kreatif Indonesia**”.

Demikian permohonan ini atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan, terima kasih.



Drs. H. Sugito, ST., MT.
NIP. 196805101992031006

Lampiran 2. Surat Balasan Perusahaan



PT. SINAR KREATIF INDONESIA

Wisata Bukit Mas 2 Du Lyon H6/12
Kel. Lidah Wetan, Kec. Lakarsantri, Surabaya 60213
Email. ski.indonesia20@gmail.com | Tlp. (031) 99424001

SURAT BALASAN

Hal : Balasan
Kepada Yth :
PT. Sinar Kreatif Indonesia
Surabaya

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Milla Maulina
Jabatan : Manager Operasional

Menerangkan bahwa

Nama : Mimien Yanuar Ramadhani
NIM : 163700106
Perguruan Tinggi : Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
Judul Skripsi : Strategi Pengembangan Usaha Dengan Pendekatan *Balanced Scorecard* Di PT. Sinar Kreatif Indonesia, Surabaya

Telah kami setuju untuk melaksanakan penelitian pada perusahaan kami sebagai syarat penyusunan judul skripsi. Demikian surat ini, atas kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih.

Surabaya, 10 Mei 2020

Hormat Kami,


PT. SINAR KREATIF INDONESIA
Email: ski.indonesia20@gmail.com
Phone: (031) 99424001

Milla Maulina.
Manager Operasional

Lampiran 3. Kuisisioner Kepuasan Pelanggan

No. Responden

Kepada Yth

Bapak/Ibu/Saudara Pelanggan

PT. Sinar Kreatif Indonesia Sidoarjo

Saya, Mimien Yanuar Ramadhani (NIM : 163700106) adalah mahasiswa Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, Program Studi Teknik Industri, sedang membutuhkan data untuk penelitian Tugas Akhir/Skripsi dengan judul "**Strategi Pengembangan Usaha Kursi Dengan Pendekatan *BALANCED SCORECARD* di PT. Sinar Kreatif Indonesia, Surabaya**"

Sehubungan dengan hal tersebut, saya mengharapkan kesediaan bapak/ ibu/ saudara untuk mengisi kuisisioner ini sesuai dengan kondisi dan pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara yang sesungguhnya. Data ini akan saya gunakan sesuai dengan kode etik penelitian dan kerahasiaan data terjamin.

Petunjuk pengisian kuisisioner:

1. Isilah pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dengan tanda (√) pada salah satu kolom yang sesuai.
2. Jawaban yang tersedia berupa angka dengan skala 1-4 yang berarti:
 - a. **SP** : Sangat Puas
 - b. **P** : Puas
 - c. **KP**: Kurang Puas
 - d. **TP**: Tidak Puas
 - e. **STP**: Sangat Tidak Puas

Demikian, atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu/Saudara saya mengucapkan terimakasih.

Surabaya, 30 Maret 2020

Mimien Yanuar Ramadhani

NIM : 163700106

Nama Responden :
 (L) / (P)
 Usia :tahun
 Pekerjaan :

| No | Keterangan | SP | P | KP | TP | ST P |
|----------|--|----|---|----|----|---------|
| B | PERSPEKTIF PELANGGAN | | | | | |
| 1. | Apakah anda puas dengan seluruh produk yang ditawarkan PT. Sinar Kreatif Indonesia.? | | | | | |
| 2. | Apakah anda puas dengan kualitas produk yang ditawarkan PT. Sinar Kreatif Indonesia.? | | | | | |
| 3. | Apakah anda puas dengan inovasi dan kreasi produk yang dilakukan PT. Sinar Kreatif Indonesia.? | | | | | |
| 4. | Apakah anda puas dengan harga produk di PT. Sinar Kreatif Indonesia.? | | | | | |
| 5. | Apakah anda puas dengan kemudahan transaksi PT. Sinar Kreatif Indonesia.? | | | | | |
| 6. | Apakah anda puas dengan kinerja karyawan PT. Sinar Kreatif Indonesia.? | | | | | |
| 7. | Apakah anda puas dengan sistem pemasaran yang dilakukan PT. Sinar Kreatif Indonesia.? | | | | | |
| 8. | Apakah anda puas dengan pelayanan pengiriman kerumah? | | | | | |
| 9. | Apakah anda puas menjalin hubungan kerja dengan PT. Sinar Kreatif Indonesia.? | | | | | |
| 10. | Apakah anda puas dengan letak usaha/toko PT. Sinar Kreatif Indonesia.? | | | | | |

Saran dan masukan untuk PT. Sinar Kreatif Indonesia.:

.....

Lampiran 4 : Rekapitulasi hasil kuisener

| | X1.1 | X1.2 | X1.3 | TotX1 | X2.1 | X2.2 | X2.3 | TotX1 | X3.1 | X3.2 | X3.3 | TotX1 | Y1 |
|-----|------|------|------|-------|------|------|------|-------|------|------|------|-------|----|
| P1 | 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 4 | 13 | 5 |
| P2 | 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4 |
| P3 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 3 | 4 | 11 | 2 |
| P4 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 |
| P5 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 | 3 | 1 | 4 | 8 | 5 |
| P6 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 3 | 11 | 5 |
| P7 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 | 5 |
| P8 | 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 5 | 5 | 14 | 5 |
| P9 | 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 | 3 | 5 | 4 | 12 | 4 |
| P10 | 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 |
| P11 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 3 | 3 | 11 | 3 | 4 | 4 | 11 | 4 |
| P12 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 |
| P13 | 5 | 5 | 4 | 14 | 3 | 4 | 3 | 10 | 4 | 2 | 3 | 9 | 4 |
| P14 | 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 3 | 2 | 9 | 4 |
| P15 | 3 | 3 | 4 | 10 | 3 | 2 | 5 | 10 | 3 | 3 | 3 | 9 | 4 |
| P16 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 | 3 | 4 | 4 | 11 | 4 |
| P17 | 5 | 5 | 4 | 14 | 3 | 4 | 3 | 10 | 3 | 4 | 4 | 11 | 4 |
| P18 | 3 | 4 | 5 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 3 | 2 | 9 | 4 |
| P19 | 5 | 2 | 3 | 10 | 5 | 5 | 5 | 15 | 2 | 1 | 1 | 4 | 3 |
| P20 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 4 | 2 | 10 | 4 | 1 | 3 | 8 | 2 |
| P21 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 4 | 12 | 3 | 4 | 3 | 10 | 4 |
| P22 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 3 | 11 | 3 | 4 | 4 | 11 | 4 |
| P23 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 |
| P24 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 3 | 4 | 11 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 |
| P25 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 4 | 4 | 12 | 5 |
| P26 | 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4 |
| P27 | 3 | 4 | 5 | 12 | 4 | 3 | 5 | 12 | 5 | 5 | 5 | 15 | 4 |
| P28 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4 |
| P29 | 3 | 4 | 4 | 11 | 3 | 5 | 5 | 13 | 3 | 4 | 4 | 11 | 4 |
| P30 | 3 | 4 | 4 | 11 | 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 5 | 2 | 12 | 5 |
| P31 | 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 3 | 4 | 12 | 5 | 4 | 4 | 13 | 5 |
| P32 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 | 4 |
| P33 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 | 3 | 4 | 4 | 11 | 5 |
| P34 | 4 | 5 | 4 | 13 | 3 | 4 | 4 | 11 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 |
| P35 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 | 5 | 4 | 4 | 13 | 5 |
| P36 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 | 5 |
| P37 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 | 5 |
| P38 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 | 5 |
| P39 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 |
| P40 | 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 |
| P41 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 |
| P42 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 3 | 3 | 10 | 4 |
| P43 | 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 |
| P44 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 | 3 | 4 | 3 | 10 | 5 |
| P45 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 |
| P46 | 5 | 4 | 4 | 13 | 5 | 3 | 4 | 12 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4 |
| P47 | 4 | 4 | 5 | 13 | 4 | 3 | 4 | 11 | 3 | 4 | 4 | 11 | 4 |
| P48 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 3 | 4 | 11 | 4 |
| P49 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 | 3 | 4 | 3 | 10 | 4 |

Lampiran 5 : Perhitungan Uji

VALIDITAS X1

Correlations

| | | X1.1 | X1.2 | X1.3 | TOTAL1 |
|--------|---------------------|--------|--------|--------|--------|
| X1.1 | Pearson Correlation | 1 | .213 | -.155 | .627** |
| | Sig. (2-tailed) | | .142 | .288 | .000 |
| | N | 49 | 49 | 49 | 49 |
| X1.2 | Pearson Correlation | .213 | 1 | .264 | .789** |
| | Sig. (2-tailed) | .142 | | .067 | .000 |
| | N | 49 | 49 | 49 | 49 |
| X1.3 | Pearson Correlation | -.155 | .264 | 1 | .480** |
| | Sig. (2-tailed) | .288 | .067 | | .000 |
| | N | 49 | 49 | 49 | 49 |
| TOTAL1 | Pearson Correlation | .627** | .789** | .480** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 49 | 49 | 49 | 49 |

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

REABILITAS X1

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Standardized Items | N of Items |
|------------------|--------------------|------------|
| .728 | .701 | 4 |

VALIDITAS X2

Correlations

| | | X1.1 | X1.2 | X1.3 | TOTAL1 |
|------|---------------------|------|------|------|--------|
| X1.1 | Pearson Correlation | 1 | .132 | .179 | .588** |
| | Sig. (2-tailed) | | .367 | .219 | .000 |
| | N | 49 | 49 | 49 | 49 |
| X1.2 | Pearson Correlation | .132 | 1 | .260 | .725** |
| | Sig. (2-tailed) | .367 | | .071 | .000 |
| | N | 49 | 49 | 49 | 49 |

| | | | | | |
|--------|---------------------|--------|--------|--------|--------|
| X1.3 | Pearson Correlation | .179 | .260 | 1 | .716** |
| | Sig. (2-tailed) | .219 | .071 | | .000 |
| | N | 49 | 49 | 49 | 49 |
| TOTAL1 | Pearson Correlation | .588** | .725** | .716** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 49 | 49 | 49 | 49 |

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

REABILITAS X2

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha Based on Standardized | | |
|--|-------|------------|
| Cronbach's Alpha | Items | N of Items |
| .759 | .754 | 4 |

VALIDITAS X3

Correlations

| | | X1.1 | X1.2 | X1.3 | TOTAL1 |
|--------|---------------------|--------|--------|--------|--------|
| X1.1 | Pearson Correlation | 1 | .374** | .402** | .710** |
| | Sig. (2-tailed) | | .008 | .004 | .000 |
| | N | 49 | 49 | 49 | 49 |
| X1.2 | Pearson Correlation | .374** | 1 | .578** | .846** |
| | Sig. (2-tailed) | .008 | | .000 | .000 |
| | N | 49 | 49 | 49 | 49 |
| X1.3 | Pearson Correlation | .402** | .578** | 1 | .830** |
| | Sig. (2-tailed) | .004 | .000 | | .000 |
| | N | 49 | 49 | 49 | 49 |
| TOTAL1 | Pearson Correlation | .710** | .846** | .830** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 49 | 49 | 49 | 49 |

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

REABILITAS X3

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|---------------------|---|------------|
| .825 | .869 | 4 |

VALIDITAS Y

| Y1.1 | Y1.2 | Y1.3 | Y1.4 | YTOTAL | Y1.1 | Y1.2 | Y1.3 | Y1.4 | YTOTAL |
|------|------|------|------|--------|------|------|------|------|--------|
| 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 5 | 3 | 4 | 4 | 16 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 18 | 4 | 5 | 2 | 5 | 16 |
| 4 | 4 | 4 | 2 | 14 | 3 | 5 | 4 | 5 | 17 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 19 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 |
| 5 | 3 | 4 | 5 | 17 | 5 | 3 | 4 | 5 | 17 |
| 5 | 4 | 3 | 5 | 17 | 4 | 5 | 5 | 5 | 19 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 19 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 5 | 4 | 3 | 3 | 15 |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| 4 | 4 | 2 | 4 | 14 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 |
| 2 | 3 | 3 | 4 | 12 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 |
| 5 | 3 | 4 | 4 | 16 | 4 | 3 | 3 | 5 | 15 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 |
| 4 | 4 | 2 | 4 | 14 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 |
| 5 | 2 | 1 | 3 | 11 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 |
| 4 | 4 | 3 | 2 | 13 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 |

VALIDITAS Y

Correlations

| | | Y1.1 | Y1.2 | Y1.3 | Y1.4 | YTOTAL |
|--------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Y1.1 | Pearson Correlation | 1 | .003 | .001 | .222 | .459** |
| | Sig. (2-tailed) | | .981 | .997 | .125 | .001 |
| | N | 49 | 49 | 49 | 49 | 49 |
| Y1.2 | Pearson Correlation | .003 | 1 | .402** | .335* | .690** |
| | Sig. (2-tailed) | .981 | | .004 | .019 | .000 |
| | N | 49 | 49 | 49 | 49 | 49 |
| Y1.3 | Pearson Correlation | .001 | .402** | 1 | .303* | .703** |
| | Sig. (2-tailed) | .997 | .004 | | .034 | .000 |
| | N | 49 | 49 | 49 | 49 | 49 |
| Y1.4 | Pearson Correlation | .222 | .335* | .303* | 1 | .700** |
| | Sig. (2-tailed) | .125 | .019 | .034 | | .000 |
| | N | 49 | 49 | 49 | 49 | 49 |
| YTOTAL | Pearson Correlation | .459** | .690** | .703** | .700** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .001 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 49 | 49 | 49 | 49 | 49 |

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

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

REALIBILITAS Y

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|---------------------|---|------------|
| .745 | .755 | 5 |

Lampiran 6. Kuisisioner Kepuasan Karyawan

No. Responden :

Kepada Yth

Bapak/Ibu/Saudara Karyawan

PT. Sinar Kreatif Indonesia Sidoarjo

Saya, Mimien Yanuar Ramadhani (NIM : 163700106) adalah mahasiswa Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, Program Studi Teknik Industri, sedang membutuhkan data untuk penelitian Tugas Akhir/Skripsi dengan judul "**Strategi Pengembangan Usaha Kursi Dengan Pendekatan *BALANCED SCORECARD* di PT. Sinar Kreatif Indonesia, Surabaya**"

Sehubungan dengan hal tersebut, saya mengharapkan kesediaan bapak/ibu/ saudara untuk mengisi kuisisioner ini sesuai dengan kondisi dan pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara yang sesungguhnya. Data ini akan saya gunakan sesuai dengan kode etik penelitian dan kerahasiaan data terjamin.

Petunjuk pengisian kuisisioner:

1. Isilah pertanyaan-pertanyaan di bawah ini dengan tanda (√) pada salah satu kolom yang sesuai.
2. Jawaban yang tersedia berupa angka dengan skala 1-4 yang berarti:
 - a. **SS** : Sangat Setuju
 - b. **S** : Setuju
 - c. **KS** : Kurang Setuju
 - d. **TS** : Tidak Setuju
 - e. **STS** : Sangat Tidak Setuju

Demikian, atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu/Saudara saya mengucapkan terimakasih.

Surabaya, Maret 2020

Mimien Yanuar Ramadhani

NIM : 163700106

Nama Responden : (L) / (P)

Usia : tahun

Pekerjaan:

| No | PERNYATAAN | SS | S | KS | TS | STS |
|----------|---|----|---|----|----|-----|
| A | PERSPEKTIF KARYAWAN | | | | | |
| 1. | Dapat hadir setiap hari tepat waktu sesuai jam kerja yang ditentukan. | | | | | |
| 2. | Perusahaan mempunyai struktur organisasi dan pembagian tugas yang jelas. | | | | | |
| 3. | Mengerjakan tugas sesuai batas waktu dan standar yang diinginkan perusahaan. | | | | | |
| 4 | Sering mengemukakan gagasan yang logis dan dapat diterima pada saat rapat. | | | | | |
| 5. | Pernah menerima <i>reward</i> (penghargaan) dari perusahaan atas prestasi yang saya lakukan. | | | | | |
| 6. | Pernah menerima <i>punishment</i> (sanksi) atas kesalahan atau kelalaian yang dilakukan. | | | | | |
| 7 | Merasa bangga dan nyaman bekerja di PT. Sinar Kreatif Indonesia. | | | | | |
| 6. | Di antara rekan kerja, bawahan dengan atasan maupun atasan kepada bawahan selalu menjaga hubungan personal dengan baik di kantor maupun di luar kantor. | | | | | |
| 8. | Setiap bagian dalam organisasi perusahaan diberi kesempatan untuk berpartisipasi dalam penyusunan anggaran. | | | | | |
| 9. | Fasilitas umum yang disediakan perusahaan sesuai dengan kebutuhan kerja karyawan. | | | | | |
| 10. | Upah yang diterima sesuai dengan ketentuan yang ada | | | | | |
| 11. | Mendapat pelatihan agar menambah kemampuan dan ketrampilan | | | | | |
| 12. | Mengembangkan proses dan peralatan dengan teknologi yang lebih baru | | | | | |
| 13. | Perusahaan sering membuat desain dan inovasi baru untuk produknya | | | | | |
| 14. | Memanfaatkan karyawan untuk ikut membantu sistem pemasaran | | | | | |

Lampiran 7: Hasil Rekapitulasi Kuisisioner

| P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | Skor |
|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 65 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 70 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 65 |
| 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 68 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 64 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 69 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 69 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 63 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 58 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 60 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 63 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 59 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 60 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 62 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 61 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 63 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 60 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 60 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 59 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 59 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 59 |
| 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 63 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 63 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 57 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 56 |
| 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 5 | 49 |
| 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 58 |
| 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 62 |
| 5 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 60 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 63 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 64 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 70 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 64 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 63 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 60 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 60 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 62 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 45 |

VALIDITAS

Correlations

| | | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 |
|----|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| P1 | Pearson Correlation | 1 | .021 | -.184 | .301 | .192 | .288 | -.126 | .046 | -.023 | .047 | -.112 | .133 |
| | Sig. (2-tailed) | | .900 | .255 | .059 | .236 | .072 | .440 | .776 | .887 | .773 | .492 | .414 |
| | N | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 |
| P2 | Pearson Correlation | .021 | 1 | .115 | .135 | .088 | .148 | .198 | .393* | .391* | .223 | .489* | .173 |
| | Sig. (2-tailed) | .900 | | .480 | .407 | .589 | .361 | .221 | .012 | .013 | .166 | .001 | .285 |
| | N | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 |
| P3 | Pearson Correlation | -.184 | .115 | 1 | .562* | .007 | .132 | .012 | -.239 | -.093 | -.101 | -.093 | -.052 |
| | Sig. (2-tailed) | .255 | .480 | | .000 | .967 | .416 | .940 | .138 | .569 | .534 | .569 | .748 |
| | N | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 |
| P4 | Pearson Correlation | .301 | .135 | .562* | 1 | .211 | .035 | -.134 | -.094 | -.202 | -.091 | -.141 | -.005 |
| | Sig. (2-tailed) | .059 | .407 | .000 | | .190 | .831 | .409 | .563 | .212 | .578 | .386 | .977 |
| | N | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 |
| P5 | Pearson Correlation | .192 | .088 | .007 | .211 | 1 | .394* | .224 | .136 | -.132 | -.097 | -.090 | .052 |
| | Sig. (2-tailed) | .236 | .589 | .967 | .190 | | .012 | .164 | .404 | .416 | .553 | .580 | .752 |
| | N | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 |
| P6 | Pearson Correlation | .288 | .148 | .132 | .035 | .394* | 1 | .500* | .148 | .210 | -.045 | -.123 | .072 |
| | Sig. (2-tailed) | .072 | .361 | .416 | .831 | .012 | | .001 | .362 | .193 | .781 | .450 | .660 |
| | N | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 |
| P7 | Pearson Correlation | -.126 | .198 | .012 | -.134 | .224 | .500* | 1 | .668* | .405* | -.081 | .270 | .298 |
| | Sig. (2-tailed) | .440 | .221 | .940 | .409 | .164 | .001 | | .000 | .009 | .621 | .092 | .062 |
| | N | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 |
| P8 | Pearson Correlation | .046 | .393* | -.239 | -.094 | .136 | .148 | .668* | 1 | .486* | -.008 | .469* | .550* |
| | Sig. (2-tailed) | .776 | .012 | .138 | .563 | .404 | .362 | .000 | | .001 | .961 | .002 | .000 |
| | N | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 |
| P9 | Pearson Correlation | -.023 | .391* | -.093 | -.202 | -.132 | .210 | .405* | .486* | 1 | .392* | .443* | .290 |
| | Sig. (2-tailed) | | | | | | | | | | | | |
| | N | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | Sig. (2-tailed) | .887 | .013 | .569 | .212 | .416 | .193 | .009 | .001 | | .012 | .004 | .069 |
| | N | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 |
| P10 | Pearson Correlation | .047 | .223 | -.101 | -.091 | -.097 | -.045 | -.081 | -.008 | .392* | 1 | -.090 | -.001 |
| | Sig. (2-tailed) | .773 | .166 | .534 | .578 | .553 | .781 | .621 | .961 | .012 | | .580 | .994 |
| | N | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 |
| P11 | Pearson Correlation | -.112 | .489* | -.093 | -.141 | -.090 | -.123 | .270 | .469* | .443* | -.090 | 1 | .173 |
| | Sig. (2-tailed) | .492 | .001 | .569 | .386 | .580 | .450 | .092 | .002 | .004 | .580 | | .286 |
| | N | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 |
| P12 | Pearson Correlation | .133 | .173 | -.052 | -.005 | .052 | .072 | .298 | .550* | .290 | -.001 | .173 | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .414 | .285 | .748 | .977 | .752 | .660 | .062 | .000 | .069 | .994 | .286 | |
| | N | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 |
| P13 | Pearson Correlation | -.067 | .075 | -.145 | -.271 | -.172 | .127 | .298 | .269 | .327* | -.066 | .091 | .318* |
| | Sig. (2-tailed) | .682 | .645 | .373 | .091 | .289 | .435 | .062 | .094 | .039 | .685 | .577 | .045 |
| | N | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 |
| P14 | Pearson Correlation | -.225 | .040 | -.098 | -.106 | -.040 | .132 | .439* | .312* | .261 | .163 | .146 | .272 |
| | Sig. (2-tailed) | .163 | .805 | .549 | .513 | .809 | .416 | .005 | .050 | .104 | .314 | .367 | .090 |
| | N | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 |
| P15 | Pearson Correlation | .065 | -.081 | -.148 | -.069 | -.078 | .085 | .430* | .292 | .233 | -.031 | .114 | .071 |
| | Sig. (2-tailed) | .691 | .619 | .362 | .673 | .630 | .602 | .006 | .068 | .148 | .850 | .482 | .662 |
| | N | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 |
| TS EL | Pearson Correlation | .139 | .504* | .070 | .124 | .231 | .445* | .727* | .734* | .650* | .173 | .431* | .534* |
| UR UH NY YA | Sig. (2-tailed) | .391 | .001 | .669 | .448 | .152 | .004 | .000 | .000 | .000 | .285 | .005 | .000 |
| | N | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 |

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

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

REABILITAS

Reliability Statistics

| Cronbach's | |
|------------|------------|
| Alpha | N of Items |
| .681 | 15 |

Lampiran 8: Bimbingan Tugas Akhir



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
 Program Studi : Teknik Industri – Teknik Elektro
 KAMPUS II Jl. Dukuh Menanggal XII/4 ☎ (031) 8281181 Surabaya 60234

BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Form TA-03


| Nama | : MIMIEN YANUAR RAMADHANI | Foto 3x4 | | |
|--|---|---------------------------------|------------|-------|
| NIM | : 163700106 | | | |
| Program Studi | : TEKNIK INDUSTRI | | | |
| Pembimbing | : Ir. TITIK KOESDIJATI, M. T | | | |
| Periode Bimbingan | : Gasal (Genap*) Tahun 20... / 20.... | | | |
| Judul Tugas Akhir | STRATEGI PENGEMBANGAN USAHA KURSI DENGAN PENDEKATAN <i>BALANCED SCORECARD</i> DI PT. SINAR KREATIF INDONESIA, SURABAYA. | | | |
| KEGIATAN KONSULTASI / BIMBINGAN | | | | |
| No | Tanggal | Materi pembimbingan | Keterangan | Paraf |
| 1 | 20 Maret 2020 | BAB IV Struktur Organisasi | | ✓ |
| 2 | 3 April 2020 | Revisi Penjelasan Diagram | | ✓ |
| 3 | 23 April 2020 | Revisi Tabel Kepuasan Pelanggan | | ✓ |
| 4 | 5 Mei 2020 | Revisi Tabel Bebet Peta SWOT | | ✓ |
| 5 | 20 Mei 2020 | Revisi Perbaikan Narasi Tabel | | ✓ |
| 6 | 2 Juni 2020 | Revisi Kata-kata tabel bebet | | ✓ |
| 7 | 16 Juni 2020 | Revisi Kesimpulan BAB V | | ✓ |
| 8 | 29 Juni 2020 | Revisi Saran BAB V | | ✓ |
| 9 | 4 Juli 2020 | Perbaikan BAB V | | ✓ |
| 10 | 21 Juli 2020 | Melengkapi Lampiran | | ✓ |
| Dinyatakan selesai tanggal <u>23-07-2020</u> | | | | |

Surabaya, 23 Juli 2020


Mengetahui,
Ketua Program Studi,


M. Nurhikmah

Pembimbing,


(Ir. TITIK KOESDIJATI, M.T)

Mahasiswa,


(MIMIEN YANUAR RAMADHANI)

Lampiran 9: Revisi Tugas Akhir



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

FORM REVISI TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Mimien Januar Ramadhani
 NIM : 163700106
 Fakultas / Progdi : Teknik Industri
 Judul Tugas Akhir : Strategi Usaha Kursi Dengan Peningkatan
 Balanced Scorecard di PT. Sinar Kreatif Indonesia

Ujian Tanggal :

| No Bab. | Tanggal | Materi Konsultasi | Keterangan Catatan | Tanda Tangan Penguji |
|---------|-----------------|---------------------------|--------------------|----------------------|
| I | | | | |
| II | | | | |
| III | 31-07-2020 | Tata Tulis | ke | |
| IV | 04-Agustus-2020 | Rumusan Masalah | ke | |
| V | 05-Agustus-2020 | Judul, Tujuan, Kesimpulan | ke | |

Disetujui Dosen Penguji
 Pada Tanggal, 5 Agustus 2020
 Penguji I,

M. Abdul Jumali, ST MT

Penguji II,

Dr. Yantra Budi Ramana ST MT

1. a. Penyelesaian Revisi paling lambat 2 minggu dari pelaksanaan Ujian Tugas Akhir.
 b. Pengetikan, penjilidan, penandatanganan Tugas Akhir dan mengumpulkan Tugas Akhir paling lambat 2 minggu dari revisi.
2. Apabila sampai batas waktu tersebut (point 1,a dan b) mahasiswa belum menyelesaikan revisi dan tanda tangan, maka **Ujian dinyatakan Gugur**.
3. a. Foto copy Form Revisi diserahkan ke Program Studi.
 b. Tugas Akhir yang sudah direvisi diserahkan ke Fakultas 3 (Tiga) eksemplar untuk dijilid.

Lampiran 10: Berita Acara Tugas Akhir



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
Program Studi : Teknik Industri – Teknik Elektro
KAMPUS II: Jl. Dukuh Menanggal XII/4 ☎ (031) 8281181 Surabaya 60234

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR

Pada

Hari, tanggal : Rabu, 29 Juli 2020
Jam : 08.00 - Selesai
Tempat : Gedung Teknik

Telah dilaksanakan Ujian Tugas Akhir:

Nama Mahasiswa : Mimien Yanuar Ramadhani
Program Studi : Teknik Industri
Judul Tugas Akhir : Strategi Pengembangan Usaha Kursi Pengan-
Pendekatan Balanced Scorecard di PT. Sinar Kreatif Indonesia
Bidang Keahlian :
Tanda Tangan : *Mimien*

Saran-saran perbaikan :

- 1) Tata Tulis
- 2) Rumusan Masalah, Tujuan, Judul
- 3) Kesimpulan

Tim Penguji

Nama (Tanda tangan)

1. M. Abdul Jumali, ST, MT

2. Dr. Yantra Budi Prambana, ST, MT

*) Jangka waktu perbaikan Tugas Akhir dua minggu setelah ujian.

Apabila waktu tersebut tidak dipenuhi, maka nilai Ujian Tugas Akhir dianggap batal dan mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan mengulang Ujian lisan.

