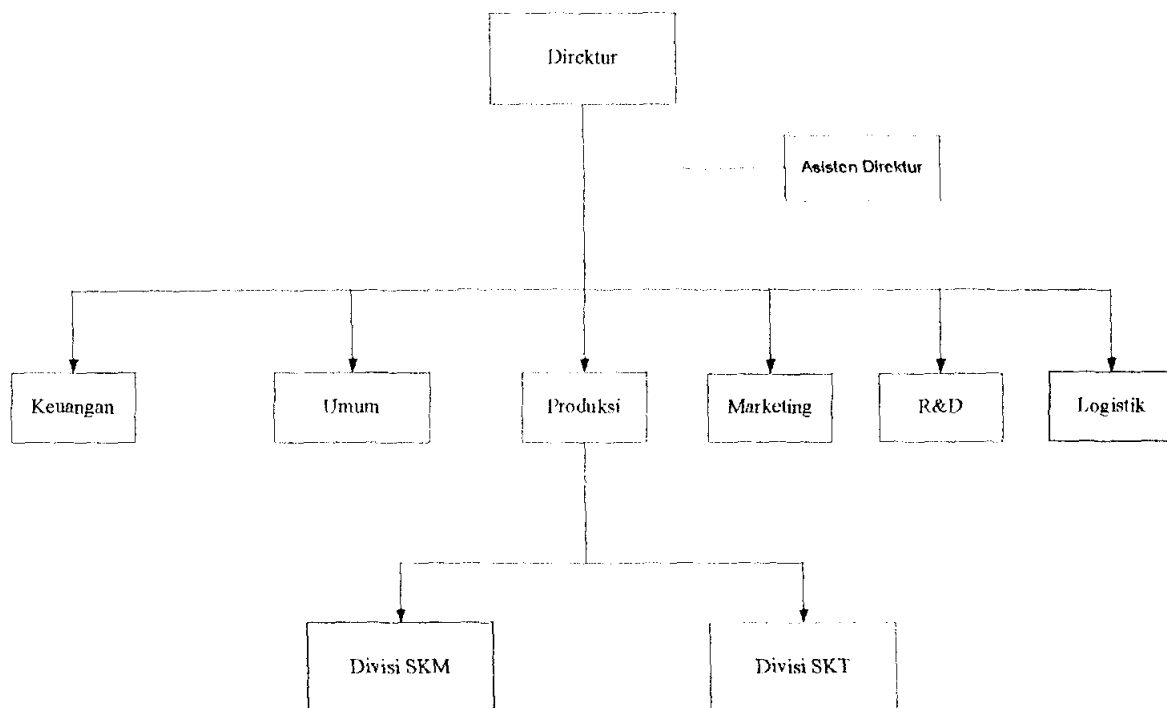


LAMPIRAN

Lampiran I**Struktur Organisasi Dan Job Description****Struktur Organisasi PT. X :****Job Description :**1. **Direktur**

Tugas dan tanggung jawab:

- Menetapkan tujuan perusahaan, kemudian menyusun rencana yang telah ditetapkan.
- Mengatur dan melakukan pembagian kerja sehingga tercipta kerja sama yang harmonis antar sesama bagian dan juga akan tercipta efisiensi kerja.

- Melakukan pengendalian operasi perusahaan secara keseluruhan sehingga segala kegiatan selalu mengarah pada tujuan yang telah ditetapkan.
- Mengadakan dan membina hubungan baik dengan pihak ketiga yang berkaitan.
- Memimpin dan mengelola perusahaan sesuai dengan rencana yang telah disusun.
- Melaksanakan pengawasan sekuruh kegiatan operasional dan administratif, apakah semua fungsi dalam perusahaan telah berjalan sesuai dengan prosedur dan kebijaksanaan yang telah direncanakan dan ditetapkan.
- Memeriksa kebenaran pengkajian laporan keuangan dan laporan-laporan yang lain beserta dengan bukti-bukti pendukungnya.
- Memberi saran untuk memecahkan masalah serta kesulitan-kesulitan yang dihadapi perusahaan.

2. Asisten Direktur

Tugas dan tanggung jawab:

- Membantu direktur dalam membuat atau menentukan kebijaksanaan di segala bidang.
- Menerima pelimpahan wewenang dari direktur untuk melaksanakan kegiatan yang berhubungan dengan kegiatan operasi perusahaan.
- Bertanggung jawab atas jalannya perusahaan apabila direktur berhalangan atau tidak ditempat.

3. Keuangan

Tugas dan tanggung jawab:

- Menerima semua dokumen yang diberikan oleh bagian lain, dan memberikannya pada bagian-bagian yang ada di bawah pengawasannya untuk dikerjakan.
- Memimpin dan mengkoordinasi kegiatan di dalam akuntansi.
- Mengatur transaksi keuangan baik intern maupun ekstern.
- Meneliti dan mengesahkan voucher penerimaan dan pengeluaran kas.
- Menyusun anggaran keuangan perusahaan.
- Menentukan sumber-sumber keuangan yang paling menguntungkan perusahaan.
- Membina hubungan baik dengan semua bank dan lembaga keuangan lainnya.
- Bertanggung jawab terhadap direktur.

4. Umum

Tugas dan tanggung jawab:

- Bertanggung jawab terhadap masalah legal perusahaan
- Memeriksa absensi karyawan, kartu hadir dan perhitungan gaji karyawan.
- Melakukan kontak kerja dengan karyawan.
- Membuat kebijaksanaan yang menyangkut disiplin kerja, kesejahteraan karyawan, dan sanksi terhadap pelanggaran.
- Mempromosikan karyawan yang berprestasi.

- Mengadakan hubungan baik dengan pihak ketiga (pemerintahan) yang menyangkut masalah dengan perusahaan.
- Bersama dengan bagian produksi dan diketahui oleh direktur, untuk mengadakan pemutusan hubungan kerja dengan karyawan.
- Bertanggung jawab terhadap hal:
 - Disiplin kerja karyawan.
 - Pembinaan mental maupun pengetahuan karyawan.
 - Mengadakan bimbingan dan pelatihan ketrampilan untuk membuat karyawan lebih ahli didalam pekerjaannya.
- Mampu merancang dan menetapkan sistem (evaluasi prestasi kerja, tata tertib kerja, dan efisiensi kerja), baik tahan rancangan, implementasi, pengontrolan, sampai evaluasi.
- Bertanggung jawab pada direktur.

5. Produksi

Tugas dan tanggung jawab:

- Mengkoordinasi semua *supervisor*, kepala unit, dan kepala kelompok yang ada di bawah pengawasannya.
- Mengatur jalannya produksi serta mengkoordinasi dan mengawasi kegiatan operasional produksi secara keseluruhan.
- Menyelidiki terhadap sebab-sebab terjadinya kesalahan selama proses produksi dan pencegahannya.
- Menyusun rencana produksi dan kebijaksanaan didalam produksi.

- Pengawasan terhadap tiap-tiap unit yang ada didalam hal kualitas dan kuantitas agar sesuai dengan permintaan konsumen.
- Menyusun urutan dalam proses produksi, menghitung kapasitas produksi serta kebutuhan tenaga dalam produksi.
- Memperhatikan sifat dari proses produksi, jenis proses produksi, mutu produksi, dan sifat dari barang yang diproduksi.
- Melakukan penjadwalan produksi dan mengeluarkan perintah produksi.
- Mengontrol dan merencanakan pemakaian bahan baku dan bahan pembantu.
- Memeriksa laporan produksi dan mengevaluasi hasil proses produksi.
- Melakukan penelitian tentang peluang produk baru dalam hal kualitas, harga, maupun *design*.
- Menghitung waktu yang dibutuhkan, waktu yang hilang di dalam proses produksi.
- Bertanggung jawab pada direktur.

6. Marketing

Tugas dan tanggung jawab:

- Menyusun kebijaksanaan pemasaran yang meliputi:
 - Kebijakan harga.
 - Kebijakan produk.
 - Kebijakan distribusi/pengiriman.
 - Kebijakan promosi dan lain yang berhubungan dengan pemasaran.

- Menyusun *budget* bagian *marketing* bersama dengan bagian produksi, akuntansi serta promosi.
- Menyaring dan menyetujui order penjualan.
- Memenuhi target penjualan yang ditetapkan.
- Memonitor dan mengevaluasi jalannya kebijaksanaan yang telah ditetapkan perusahaan khususnya bagian marketing.
- Bertanggung jawab terhadap direktur.

7. R&D

Tugas dan tanggung jawab:

- Merencanakan kegiatan penelitian
- Mengarahkan dan mengatur kegiatan penelitian dan pengembangan bahan, proses produksi.
- Merencanakan dan mengatur kegiatan penelitian produk baru atau pengembangan produk yang sudah ada
- Menyempurnakan mutu produk, proses produksi, dan produk untuk memenuhi tujuan perusahaan

8. Logistik

Tugas dan tanggung jawab:

- Mengatur kebijaksanaan pembelian dalam hal:
 - Kebijakan harga pembelian.
 - Kebijakan kualitas bahan baku.
 - Kebijakan budget dan hal lain yang berhubungan dengan pembelian.

- Memilih *supplier* yang paling menguntungkan.
- Membuat kontrol pembelian.
- Mengatur rencana pembelian semua kebutuhan perusahaan.
- Menyusun dan mengevaluasi semua pembelian dalam jangka waktu tertentu.
- Bertanggung jawab terhadap direktur.

PERPUSTAKAAN
Universitas Katolik Widyadarmas
SUKADAYA

Lampiran 2

Hasil Kuesioner Kepuasan Pelanggan

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16
1	4	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3
2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	2	3
3	4	2	4	3	4	3	3	5	3	5	3	2	3	3	3	2
4	4	3	5	3	3	5	2	5	3	4	2	5	2	2	2	3
5	4	3	4	3	4	4	3	5	3	3	2	2	3	2	3	2
6	4	2	5	4	3	3	3	4	3	4	2	2	2	3	2	3
7	5	3	4	4	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	3
8	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3
9	4	2	4	2	3	4	3	5	3	4	2	4	3	5	4	3
10	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	2	4	5	3
11	3	3	3	2	3	5	3	4	4	4	2	4	2	4	4	3
12	4	4	5	4	3	4	3	2	4	4	2	4	2	4	3	3
13	3	3	4	2	2	3	4	4	4	2	3	5	4	5	3	2
14	4	4	2	3	4	4	4	2	3	4	2	2	2	4	2	5
15	5	2	4	3	4	3	5	2	4	3	3	4	3	4	4	2
16	4	3	5	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	5	5	3
17	5	5	5	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3
18	4	3	5	5	5	3	5	2	4	3	3	5	4	4	4	4
19	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	2	4	2	5	5	5
20	4	3	4	5	5	4	4	4	2	4	4	4	3	5	4	5
21	5	4	4	5	4	2	5	5	4	4	2	4	3	4	5	4
22	4	3	4	5	5	4	5	2	4	4	3	5	2	4	4	5
23	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	2	3	3	4	5	5
24	4	4	5	4	5	3	4	5	4	3	4	3	2	5	5	4
25	4	4	5	4	3	5	5	5	2	5	3	5	3	5	4	4
26	4	3	5	3	3	3	4	4	3	3	3	5	3	4	4	4
27	4	3	5	3	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	5
28	4	2	5	3	5	4	5	4	3	4	3	4	2	5	5	5
29	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4
30	4	3	5	3	4	5	5	4	3	5	3	2	2	5	4	4
31	3	4	4	3	5	4	2	2	3	4	3	2	3	5	4	5
32	4	3	5	3	4	4	5	2	2	4	3	2	2	4	5	4
33	5	3	4	4	3	3	4	5	2	3	3	4	3	4	4	5
34	4	2	5	4	3	4	5	2	3	4	4	2	2	4	5	5
35	5	3	5	4	3	4	4	2	3	4	4	2	2	4	5	4
36	4	3	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	3	5	5	4
37	4	2	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	2	4	4	4
38	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4

39	4	2	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5
40	3	3	4	3	3	2	4	5	3	2	5	4	3	4	4	5
41	4	3	5	3	3	4	5	5	3	4	4	4	2	4	5	4
42	3	3	5	3	4	4	5	5	3	4	5	2	4	5	5	4
43	3	2	5	4	5	4	4	5	3	4	4	2	3	4	5	2
44	3	2	5	4	4	4	5	5	3	4	5	2	3	4	5	5
45	3	2	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	5
46	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5	4	4
47	3	3	3	2	3	3	4	5	3	5	3	3	2	4	4	4
48	3	5	3	3	2	3	3	4	3	4	4	2	3	4	4	5
49	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	5	2	3	5	4	4
50	3	4	4	3	3	3	4	5	3	3	4	2	3	4	4	4
51	3	4	5	4	3	5	5	4	2	5	3	4	3	2	2	3
52	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5
53	4	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	5	5	2
54	4	3	4	2	4	2	2	2	3	3	3	4	3	4	4	2
55	5	3	5	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4
56	5	4	5	3	4	3	5	5	3	3	3	5	4	5	5	4
57	5	3	5	3	5	3	5	5	3	3	4	4	2	2	5	4
58	5	3	4	3	4	3	5	5	3	3	4	2	3	4	4	5
59	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	3	5	2	5	4	5
60	4	3	5	4	5	4	4	5	3	4	3	5	3	4	5	4
61	3	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	2	2	4	5	4
62	3	3	4	4	5	5	4	5	3	5	5	2	2	4	4	5
63	3	2	5	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	5	4
64	2	2	5	2	3	3	2	4	4	3	3	4	2	5	5	5
65	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	5
66	2	4	4	5	4	4	4	5	3	4	2	4	3	4	4	5
67	3	3	4	5	3	3	4	4	2	3	3	5	4	5	4	5
68	1	4	4	5	3	3	5	4	3	3	2	4	2	4	4	5
69	3	4	5	5	3	3	4	4	3	3	3	4	2	4	5	5
70	4	3	3	3	3	4	4	5	3	4	3	5	3	4	5	4
71	4	3	5	3	3	5	2	5	3	4	2	5	2	2	2	3
72	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	5	4	4

Adapun hasil uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan dengan SPSS adalah :

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	X1	3.7222	.8594	72.0
2.	X2	3.1389	.8102	72.0
3.	X3	4.3611	.6982	72.0
4.	X4	3.5972	.8827	72.0
5.	X5	3.6944	.7625	72.0
6.	X6	3.6111	.7609	72.0
7.	X7	4.0278	.9341	72.0
8.	X8	4.0694	1.0254	72.0
9.	X9	3.1250	.5799	72.0
10.	X10	3.6389	.6982	72.0
11.	X11	3.1389	.8608	72.0
12.	X12	3.4306	1.1237	72.0
13.	X13	2.7222	.6548	72.0
14.	X14	4.0139	.8959	72.0
15.	X15	4.0556	.9478	72.0
16.	X16	3.9583	.9705	72.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	58.3056	28.2152	5.3118	16

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X1	54.5833	27.0915	.0430	.6401
X2	55.1667	27.0423	.0613	.6361
X3	53.9444	25.4053	.3300	.6009
X4	54.7083	24.3222	.3576	.5928
X5	54.6111	25.0016	.3452	.5973
X6	54.6944	26.4687	.1491	.6235
X7	54.2778	21.8091	.6343	.5422
X8	54.2361	25.4223	.1684	.6250
X9	55.1806	27.6148	.0433	.6327
X10	54.6667	26.5070	.1698	.6204
X11	55.1667	25.7465	.1978	.6177
X12	54.8750	26.5053	.0386	.6517
X13	55.5833	27.4577	.0479	.6338
X14	54.2917	23.7870	.4149	.5831
X15	54.2500	22.4437	.5427	.5584
X16	54.3472	24.0327	.3406	.5943

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 72.0

N of Items = 16

Alpha = .6264

Dari r tabel, untuk $df = n - k - 1 = 72 - 1 - 1 = 70$, tingkat signifikansi 5% mempunyai nilai tabel sebesar 0.15282. Disini uji dilakukan *satu arah*, karena hipotesis menunjukkan arah tertentu, yaitu positif.

Hasil r untuk tiap item (variabel) terlihat pada *Corrected Item-Total Correlation* tabel *Reability Analysis-Scale (alpha)*. Dasar pengambilan keputusan :

- Jika r hasil adalah positif, serta r hasil $>$ r tabel, maka butir atau variabel tersebut *Valid*
- Jika r hasil adalah positif, serta r hasil $<$ r tabel, maka butir atau variabel tersebut tidak *Valid*

Terlihat pada tabel *Reability Analysis-Scale (alpha)* dari 16 pertanyaan (variabel) terdapat 6 pertanyaan yang mempunyai nilai r dibawah nilai r_{tabel} yang artinya bahwa 6 pertanyaan tersebut tidak valid dan perlu dihilangkan dari kuesioner sehingga kuesioner kepuasan pelanggan berubah menjadi :

Angket Kepuasan Pelanggan

1. Kepuasan akan promosi yang dilakukan perusahaan.

Sangat tidak puas	Tidak Puas	Ragu-Ragu	Puas	Sangat Puas
1	2	3	4	5

2. Kepuasan akan kemudahan pengurusan administrasi oleh perusahaan

Sangat tidak puas	Tidak Puas	Ragu-Ragu	Puas	Sangat Puas
1	2	3	4	5

3. Kepuasan akan kemudahan credit term yang ditawarkan oleh perusahaan

Sangat tidak puas Tidak Puas Ragu-Ragu Puas Sangat Puas

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Kepuasan akan kompetitifnya harga produk

Sangat tidak puas Tidak Puas Ragu-Ragu Puas Sangat Puas

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. Kepuasan akan kemudahan proses pemesanan

Sangat tidak puas Tidak Puas Ragu-Ragu Puas Sangat Puas

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6. Kepuasan akan kualitas produk yang dikirimkan

Sangat tidak puas Tidak Puas Ragu-Ragu Puas Sangat Puas

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

7. Kepuasan akan kecepatan perusahaan dalam menanggapi klaim pelanggan

Sangat tidak puas Tidak Puas Ragu-Ragu Puas Sangat Puas

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

8. Kepuasan akan keramahan pelayanan karyawan perusahaan

Sangat tidak puas Tidak Puas Ragu-Ragu Puas Sangat Puas

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

9. Kepuasan akan kecepatan pelayanan karyawan perusahaan

Sangat tidak puas Tidak Puas Ragu-Ragu Puas Sangat Puas

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

10. Kepuasan akan kesopanan pelayanan karyawan perusahaan

Sangat tidak puas Tidak Puas Ragu-Ragu Puas Sangat Puas

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Lampiran 3**Hasil Kuesioner Kepuasan Karyawan**

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17
1	4	5	5	4	5	2	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3
2	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	2	2	3
3	5	4	4	5	5	4	2	2	5	5	5	5	3	4	2	2	4
4	4	5	5	5	4	2	2	2	4	4	4	5	5	5	5	5	3
5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
6	5	5	5	5	5	4	4	2	2	5	5	4	3	4	2	2	4
7	4	5	4	5	4	2	2	4	5	4	4	4	3	4	2	2	2
8	5	5	4	5	4	2	5	2	4	2	2	5	4	2	2	3	4
9	4	5	4	4	4	2	4	2	5	4	2	5	4	2	2	2	3
10	4	4	4	4	5	4	2	5	5	4	4	4	4	4	2	2	3
11	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	2	3	5
12	4	5	5	5	4	4	2	4	5	4	4	5	4	4	2	2	3
13	5	5	4	2	4	2	2	2	4	3	4	5	3	4	3	4	3
14	4	4	2	5	5	2	2	2	4	4	4	4	4	2	5	2	4
15	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4
16	5	5	5	5	5	2	2	2	5	2	2	5	3	2	2	2	2
17	2	5	5	4	5	2	2	2	5	2	5	4	4	2	2	2	2
18	5	4	4	4	5	2	5	2	5	2	5	4	3	3	4	3	2
19	4	5	5	5	4	2	4	4	5	4	3	4	4	2	2	2	4
20	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5
21	4	4	5	4	4	5	2	5	5	4	5	5	2	4	2	2	4
22	5	4	4	5	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4
23	4	4	5	5	5	2	2	4	5	4	5	4	3	4	2	2	4
24	5	5	5	4	5	5	4	2	5	4	4	5	3	3	2	2	4
25	4	5	4	4	5	2	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4
26	5	4	4	4	5	2	2	2	5	2	5	5	3	4	2	2	2
27	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	2	4	4
28	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	2	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	5
30	5	5	4	4	4	2	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4
31	4	5	4	5	4	2	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
32	5	4	5	4	4	2	2	2	5	2	5	5	4	4	4	4	2
33	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	2	4
34	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2
35	2	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	2	4
36	4	5	5	4	4	4	2	4	5	4	2	4	4	2	3	2	4
37	4	4	4	4	5	4	2	4	5	5	4	4	4	4	2	3	5
38	4	5	5	4	5	2	4	3	5	4	5	5	4	4	4	2	4

39	5	4	4	5	5	2	2	2	5	3	5	4	4	2	2	3	3
40	4	4	4	5	4	2	2	4	5	2	5	4	2	2	2	2	2
41	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5
42	5	5	5	4	5	2	5	3	5	2	5	5	4	3	5	2	2
43	5	4	5	2	5	2	2	2	5	2	5	4	4	2	2	2	2
44	4	4	5	5	4	3	2	2	5	4	4	4	4	4	2	3	4
45	4	4	4	5	5	2	2	2	5	2	5	5	4	2	2	2	2
46	4	5	4	4	5	5	2	3	5	3	4	4	4	3	2	4	3
47	4	4	4	4	4	2	2	3	5	3	4	5	5	2	2	2	3
48	5	4	4	5	4	2	2	3	5	4	4	4	4	2	2	2	4
49	4	5	4	4	4	2	2	4	4	2	5	4	3	4	2	4	2
50	4	4	4	4	4	2	3	4	4	2	5	4	3	3	3	5	2
51	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	2	5	4	5
52	5	4	4	5	4	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5
53	5	5	5	2	3	2	2	4	5	4	5	5	3	4	2	2	4
54	5	4	4	5	5	2	2	4	4	4	5	4	4	5	2	4	4
55	5	4	5	4	5	2	4	4	5	4	5	2	4	2	4	2	4
56	5	5	5	4	5	2	2	4	5	4	5	4	3	2	2	2	4
57	4	2	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5	3	4	3	3	5
58	5	4	4	5	5	2	2	2	5	4	4	5	3	4	2	2	4
59	5	5	4	5	4	4	3	5	5	2	5	4	5	4	3	4	2
60	4	4	5	4	5	2	2	3	4	2	5	5	4	2	2	4	2
61	5	4	5	4	4	3	2	3	5	2	3	4	4	4	2	2	2
62	5	4	4	5	5	2	4	2	5	4	5	5	5	4	4	2	4
63	4	4	5	4	5	4	2	4	5	2	3	4	3	4	2	3	2
64	5	5	5	5	4	4	2	2	5	4	5	5	4	4	2	2	4
65	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4
66	4	4	4	5	5	4	2	4	5	4	5	4	4	4	2	2	4
67	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	3	2	4	4	4
68	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	2	4
69	5	4	5	5	5	2	4	4	5	5	4	5	3	4	4	2	5
70	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4
71	5	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	3	4	2	4
72	5	4	5	4	5	2	4	2	5	4	4	4	3	4	4	4	4
73	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	5	3	4	3	5	4
74	5	4	5	4	5	5	2	4	5	2	5	4	4	3	2	5	2
75	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	2	4	4	4
76	4	5	5	4	2	2	2	2	5	2	5	5	4	2	2	2	2
77	4	5	4	4	5	2	2	2	5	2	5	5	4	3	2	2	2
78	5	5	5	4	2	3	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	4
79	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4
80	5	4	5	5	2	4	2	4	5	4	5	4	5	5	2	4	4
81	5	5	5	4	5	2	4	5	4	5	5	4	4	5	4	2	5
82	4	4	4	4	4	3	2	2	4	2	5	5	4	4	2	2	2
83	5	5	4	5	5	3	4	3	5	2	4	5	3	2	4	4	2

84	5	4	5	5	4	2	2	2	4	2	5	5	3	2	2	5	2
85	5	4	5	4	5	2	2	2	4	2	5	5	4	3	2	4	2
86	4	4	4	4	5	2	2	4	5	4	5	4	4	4	2	2	4
87	2	4	5	5	5	2	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4
88	5	5	4	5	4	3	2	5	4	4	4	4	3	4	2	5	4
89	4	5	4	5	4	2	2	2	5	2	5	4	3	4	2	2	2
90	5	5	5	4	4	2	4	5	5	5	5	4	3	5	4	2	5
91	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
92	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5
93	5	5	5	4	5	2	2	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4
94	5	4	2	5	5	2	2	2	5	4	4	5	5	2	2	4	4
95	4	4	5	5	4	2	2	2	5	4	5	4	4	2	2	2	4
96	5	5	2	4	5	4	2	2	5	4	5	5	3	4	2	4	4
97	4	4	4	4	5	2	2	5	5	4	5	5	3	4	2	2	4
98	4	3	2	5	5	4	2	2	5	4	5	5	4	2	2	2	4
99	4	5	5	4	5	5	2	2	5	4	4	4	4	2	2	3	4
100	5	5	4	5	4	2	2	2	5	5	5	4	4	5	2	2	5
101	5	5	5	4	4	4	3	4	5	2	5	5	4	5	3	4	2
102	5	5	4	4	5	2	2	4	5	5	5	5	4	4	2	2	5
103	5	4	5	5	5	2	4	3	5	4	4	4	3	3	4	2	4
104	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4
105	5	5	5	5	4	5	2	5	5	4	5	5	4	5	2	2	4
106	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4
107	4	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4
108	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4
109	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
110	5	5	5	5	5	2	2	4	5	2	5	5	4	5	2	2	2
111	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	2	5
112	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	4
113	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4
114	5	4	5	5	4	2	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5
115	4	5	5	5	5	4	2	4	5	4	4	5	3	4	2	2	4
116	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	2	5
117	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
118	5	4	4	2	4	3	4	3	5	5	5	4	3	2	4	2	5
119	4	4	4	5	5	3	2	3	5	4	4	5	4	4	2	2	4
120	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	4	4	4	2	3	5
121	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	4	3	3	2	5
122	5	4	5	5	4	2	5	2	5	5	5	5	4	5	5	4	5
123	5	5	4	5	4	2	4	5	4	2	4	4	3	4	4	5	2
124	5	5	4	4	5	2	2	2	5	2	5	4	3	3	2	5	5
125	5	4	5	4	4	4	5	2	5	5	5	5	5	2	5	4	3
126	5	5	5	5	4	2	4	4	5	2	5	5	3	2	4	2	3
127	4	5	5	5	5	2	2	2	5	2	5	4	4	2	4	2	2
128	4	5	5	4	4	2	4	4	5	4	5	5	4	2	2	5	4

129	5	4	5	5	5	3	2	3	5	4	5	4	4	4	2	5	2
130	4	5	4	5	5	3	2	3	5	4	5	4	5	4	2	4	4
131	5	5	5	4	5	4	2	4	5	4	5	5	4	3	2	2	4
132	5	4	4	4	4	2	4	3	5	3	5	4	4	3	2	2	4
133	5	5	5	4	4	2	2	2	5	2	5	5	3	2	2	4	4
134	5	4	4	5	5	3	3	3	5	4	5	5	4	3	2	4	4
135	4	4	5	5	5	4	2	4	4	5	5	2	4	4	2	5	5
136	4	4	4	4	5	2	2	4	5	4	4	5	4	4	2	5	4
137	5	5	5	4	5	3	3	3	5	3	5	2	4	2	3	4	3
138	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	5
139	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	2	4	4	5	2	4
140	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
141	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5
142	4	5	5	5	4	2	2	2	5	2	5	5	4	2	2	4	2
143	4	4	4	5	5	4	2	4	5	4	4	4	4	2	2	2	4
144	4	4	4	5	5	4	2	4	5	4	5	5	4	4	2	2	4
145	5	5	5	5	5	2	2	2	5	3	5	5	4	2	2	4	3
146	4	4	4	5	5	3	5	3	5	2	5	5	4	3	5	2	2
147	4	4	5	5	4	4	2	2	5	4	5	5	5	2	2	2	4
148	4	4	5	5	5	4	2	4	4	4	4	5	4	4	2	3	4
149	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	3	5	2	4
150	4	5	4	4	4	2	2	3	5	2	5	5	3	2	2	4	2
151	5	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5	4
152	5	5	5	5	4	2	2	2	5	2	5	5	3	4	2	5	2
153	5	5	5	4	3	2	2	2	5	3	5	5	3	2	2	4	3
154	4	2	5	3	5	2	2	2	5	3	4	4	4	2	2	2	3
155	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	2	5
156	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4
157	5	5	4	5	5	2	2	2	5	2	5	4	3	4	2	4	2
158	4	4	5	5	4	2	4	4	5	2	5	5	5	2	4	4	2
159	4	5	5	4	5	2	3	4	4	4	5	5	4	5	4	3	3
160	5	5	5	4	5	4	4	5	2	4	5	4	4	3	2	2	3
161	5	4	4	5	4	4	2	2	5	5	5	5	3	4	2	2	4
162	4	5	5	5	5	2	2	2	4	4	4	4	5	5	5	5	3
163	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4
164	5	5	5	5	4	4	4	2	5	5	5	4	3	4	2	2	4
165	4	5	4	5	5	2	2	4	5	4	4	5	3	4	2	2	2
166	5	5	4	5	3	2	5	2	5	2	2	5	4	2	2	3	4
167	4	5	4	4	4	2	4	2	4	4	2	5	4	2	2	2	3
168	4	4	4	4	5	4	2	5	4	4	4	5	4	4	2	2	3
169	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	2	3	5
170	4	5	5	5	5	4	2	4	5	4	4	4	4	4	2	2	3
171	5	5	4	2	4	2	2	2	5	3	4	5	3	4	3	4	3
172	4	4	2	5	5	2	2	2	5	4	4	4	4	2	5	2	4
173	4	4	4	2	4	4	2	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4

174	5	5	5	5	4	2	2	2	5	2	2	5	3	2	2	2	2
175	2	5	5	4	5	2	2	2	5	2	5	5	4	2	2	2	2
176	5	4	4	4	5	2	5	2	4	2	5	5	3	3	4	3	2
177	4	5	5	5	4	2	4	4	5	4	3	5	4	2	2	2	4
178	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	5
179	4	4	5	4	5	5	2	5	5	4	5	5	2	4	2	2	4
180	5	4	4	5	4	4	2	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4
181	4	4	5	5	5	2	2	4	5	4	5	4	3	4	2	2	4
182	5	5	5	4	5	5	4	2	5	4	4	5	3	3	2	2	4
183	4	5	4	4	5	2	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4
184	5	4	4	4	4	2	2	2	4	2	5	3	3	4	2	2	2
185	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4
186	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	2	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	2	4	5
188	5	5	4	4	5	2	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4
189	4	5	4	5	4	2	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
190	5	4	5	4	4	2	2	2	5	2	5	5	4	4	4	4	2
191	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	2	4
192	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	2
193	2	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	2	4
194	4	5	5	4	4	4	2	4	5	4	2	4	4	2	3	2	4
195	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	5	4	4	2	3	5
196	4	3	5	4	5	2	4	3	5	4	5	3	4	4	4	2	4
197	5	3	4	5	5	2	2	2	5	3	5	4	4	2	2	3	3
198	4	3	4	5	4	2	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	2
199	5	2	5	4	4	4	5	5	2	5	5	4	4	4	5	4	5
200	5	5	5	4	3	2	5	3	3	2	5	5	4	3	5	2	2
201	5	4	5	2	2	2	2	2	3	2	5	4	4	2	2	2	2
202	4	4	5	5	3	3	2	2	2	4	4	5	4	4	2	3	4
203	4	3	4	5	2	2	2	2	2	2	5	2	4	2	2	2	2
204	4	2	4	4	3	5	2	3	2	3	4	3	4	3	2	4	3
205	4	3	4	4	3	2	2	3	2	3	4	2	5	2	2	2	3
206	5	3	4	5	2	2	2	3	2	4	4	3	4	2	3	2	4
207	4	3	4	4	3	2	2	4	5	2	5	2	3	4	2	4	2
208	4	3	4	4	2	2	3	4	2	2	5	3	3	3	3	5	2
209	5	3	5	5	3	5	5	5	2	4	5	2	4	4	5	4	5
210	5	3	4	5	2	2	5	5	2	5	5	2	3	5	5	4	5
211	5	3	5	2	3	2	2	4	2	4	5	2	3	4	2	2	4
212	5	2	4	5	5	2	2	4	3	4	5	2	4	5	2	4	4
213	5	3	5	4	3	2	4	4	3	4	5	2	4	2	4	2	4
214	5	2	5	4	2	2	2	4	2	4	3	2	3	3	2	3	4
215	4	2	5	4	2	5	3	4	2	5	4	4	3	2	3	3	5
216	5	3	4	5	3	2	2	2	2	4	4	2	3	3	2	2	4
217	5	2	4	5	2	4	3	5	3	2	5	3	5	2	3	4	2
218	4	3	5	4	3	2	2	3	3	2	5	2	4	2	2	4	2

219	5	3	5	4	3	3	2	3	2	2	3	2	4	2	2	2	2
220	5	2	4	5	2	2	4	2	2	4	5	2	5	2	4	2	4
221	4	2	5	4	3	4	2	4	2	2	5	2	3	3	2	3	2
222	5	2	5	5	2	4	3	2	2	4	5	2	4	3	2	2	4
223	5	2	4	5	2	4	4	4	2	4	4	2	3	2	4	4	4
224	4	3	5	5	4	4	4	4	2	4	5	2	4	3	2	2	4

Adapun hasil uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan dengan SPSS adalah :

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****
 RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

		Mean	Std Dev	Cases
1.	X1	4.4777	.6278	224.0
2.	X2	4.2321	.8089	224.0
3.	X3	4.4598	.6269	224.0
4.	X4	4.4196	.7041	224.0
5.	X5	4.2857	.8463	224.0
6.	X6	3.0491	1.1094	224.0
7.	X7	3.0446	1.1473	224.0
8.	X8	3.4554	1.0912	224.0
9.	X9	4.4777	.9324	224.0
10.	X10	3.6607	1.0422	224.0
11.	X11	4.5268	.7207	224.0
12.	X12	4.2366	.8996	224.0
13.	X13	3.7857	.6885	224.0
14.	X14	3.4196	1.0168	224.0
15.	X15	2.9688	1.1261	224.0
16.	X16	3.0580	1.0968	224.0
17.	X17	3.5714	1.0219	224.0

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	65.1295	42.3015	6.5040	17

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
X1	60.6518	41.8513	.0069	.7021
X2	60.8973	39.4917	.2120	.6873
X3	60.6696	41.6482	.0322	.7003
X4	60.7098	40.9513	.0948	.6967
X5	60.8437	38.7961	.2646	.6822
X6	62.0804	36.4330	.3463	.6724
X7	62.0848	34.7596	.4602	.6560
X8	61.6741	35.3687	.4424	.6593
X9	60.6518	38.7302	.2328	.6858
X10	61.4687	34.5102	.5476	.6459

X11	60.6027	40.8594	.1001	.6965
X12	60.8929	39.3786	.1872	.6904
X13	61.3437	40.5226	.1489	.6922
X14	61.7098	35.7136	.4570	.6585
X15	62.1607	35.4898	.4132	.6630
X16	62.0714	39.3850	.1245	.7012
X17	61.5580	35.3329	.4877	.6544

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 224.0

N of Items = 17

Alpha = .6933

Dari r tabel, untuk $df = n - k - 1 = 224 - 1 - 1 = 222$, tingkat signifikansi 5% mempunyai nilai tabel sebesar 0.08595. Disini uji dilakukan *satu arah*, karena hipotesis menunjukkan arah tertentu, yaitu positif.

Hasil r untuk tiap item (variabel) terlihat pada *Corrected Item-Total Correlation* tabel *Reability Analysis-Scale (alpha)*. Dasar pengambilan keputusan :

- Jika r hasil adalah positif, serta $r \text{ hasil} > r \text{ tabel}$, maka butir atau variabel tersebut *Valid*
- Jika r hasil adalah positif, serta $r \text{ hasil} < r \text{ tabel}$, maka butir atau variabel tersebut tidak *Valid*

Terlihat pada tabel *Reability Analysis-Scale (alpha)* dari 17 pertanyaan (variabel) terdapat 2 pertanyaan yang mempunyai nilai r dibawah nilai r_{tabel} yang artinya bahwa 2 pertanyaan tersebut tidak valid dan perlu dihilangkan dari keusioner sehingga kuesioner kepuasan karyawan berubah menjadi :

Angket Kepuasan Karyawan

1. Kepuasan akan kenyamanan fasilitas kerja

Sangat tidak puas Tidak Puas Ragu-Ragu Puas Sangat Puas

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. Kepuasan akan suasana kerja yang kompak

Sangat tidak puas Tidak Puas Ragu-Ragu Puas Sangat Puas

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. Kepuasan terhadap motivasi yang diberikan atasan

Sangat tidak puas Tidak Puas Ragu-Ragu Puas Sangat Puas

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

4. Kepuasan akan kesesuaian reward dan punishment yang diberikan oleh atasan

Sangat tidak puas Tidak Puas Ragu-Ragu Puas Sangat Puas

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. Kepuasan akan sikap atasan dalam menanggapi usulan dan kritik yang disampaikan oleh bawahan

Sangat tidak puas Tidak Puas Ragu-Ragu Puas Sangat Puas

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6. Kepuasan terhadap system kompensasi yang diberikan oleh perusahaan

Sangat tidak puas Tidak Puas Ragu-Ragu Puas Sangat Puas

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

7. Kepuasan terhadap pemberian tanggung jawab penuh terhadap pekerjaan

Sangat tidak puas Tidak Puas Ragu-Ragu Puas Sangat Puas

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

8. Kepuasan akan hubungan komunikasi dengan teman kerja dan atasan

Sangat tidak puas Tidak Puas Ragu-Ragu Puas Sangat Puas

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

9. Kepuasan akan penempatan pekerjaan sesuai dengan minat

Sangat tidak puas Tidak Puas Ragu-Ragu Puas Sangat Puas

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

10. Kepuasan terhadap jumlah jam kerja perusahaan

Sangat tidak puas Tidak Puas Ragu-Ragu Puas Sangat Puas

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

11. Kepuasan terhadap jenjang karir yang ditawarkan oleh perusahaan

Sangat tidak puas Tidak Puas Ragu-Ragu Puas Sangat Puas

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

12. Kepuasan akan tantangan yang dihadapi dalam pekerjaan

Sangat tidak puas Tidak Puas Ragu-Ragu Puas Sangat Puas

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

13. Kepuasan akan jumlah pelatihan/training yang diberikan oleh perusahaan

Sangat tidak puas Tidak Puas Ragu-Ragu Puas Sangat Puas

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

14. Kepuasan akan kualitas pelatihan yang diberikan oleh perusahaan

Sangat tidak puas Tidak Puas Ragu-Ragu Puas Sangat Puas

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

15. Kepuasan akan tambahan pengetahuan dan ketrampilan dalam pekerjaan

Sangat tidak puas Tidak Puas Ragu-Ragu Puas Sangat Puas

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Lampiran 4

Wawancara Pembobotan untuk Tiap Perspektif

Pada *balanced scorecard* terdapat 4 perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan (*learning and growth*), di mana masing-masing perspektif memiliki sasaran strategis yang telah dijelaskan sebelumnya. Berikut di bawah ini adalah pertanyaan yang bertujuan untuk mengetahui perspektif manakah yang lebih penting dan berapa intensitas kepentingannya dengan menggunakan skala pembobotan nilai numerik metode AHP.

- Manakah yang lebih penting antara perspektif keuangan dengan pelanggan? Berapa intensitas kepentingannya?
- Manakah yang lebih penting antara perspektif keuangan dengan perspektif proses bisnis internal? Berapa intensitas kepentingannya?
- Manakah yang lebih penting antara perspektif keuangan dengan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan? Berapa intensitas kepentingannya?
- Manakah yang lebih penting antara perspektif pelanggan dengan perspektif proses bisnis internal? Berapa intensitas kepentingannya?
- Manakah yang lebih penting antara perspektif pelanggan dengan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan? Berapa intensitas kepentingannya?
- Manakah yang lebih penting antara perspektif proses bisnis internal dengan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan? Berapa intensitas kepentingannya?

Jawaban dari pertanyaan tersebut akan dimasukkan dalam kolom dibawah ini.

Perspektif	Keuangan	Pelanggan	Proses Bisnis Internal	Pembelajaran dan Pertumbuhan
Keuangan	1			
Pelanggan		1		
PBI			1	
L&G				1

Lampiran 5

Wawancara Pembobotan Tolok Ukur untuk Perspektif Keuangan

Pada perspektif keuangan terdapat 3 sasaran strategis dengan 3 tolok ukur yang digunakan untuk mengukur sampai sejauh mana sasaran strategis tersebut telah tercapai, antara lain:

- Pengoptimalan pengembalian modal. Tolok ukur yang digunakan adalah ROE.
- Pengoptimalan tingkat pendapatan. Tolok ukur yang digunakan adalah NPM.
- Peningkatan penjualan produk. Tolok ukur yang digunakan adalah *sales growth*.

Berikut di bawah ini adalah pertanyaan yang bertujuan untuk mengetahui tolok ukur manakah yang lebih penting dan berapa intensitas kepentingannya dengan menggunakan skala pembobotan nilai numerik metode AHP.

- Manakah yang lebih penting antara ROE dengan NPM? Berapa intensitas kepentingannya?
- Manakah yang lebih penting antara ROE dengan *sales growth*? Berapa intensitas kepentingannya?
- Manakah yang lebih penting antara NPM dengan *sales growth*? Berapa intensitas kepentingannya?

Jawaban dari pertanyaan tersebut akan dimasukkan dalam kolom di bawah ini.

	ROE	NPM	Sales
ROE	1		
NPM		1	
Sales			1

Lampiran 6

Wawancara Pembobotan Tolok Ukur untuk Perspektif Pelanggan

Pada perspektif pelanggan terdapat 5 sasaran strategis dengan 6 tolok ukur yang digunakan untuk mengukur sampai sejauh mana sasaran strategis tersebut telah tercapai, antara lain:

- Mempertahankan *customer* tetap. Tolok ukur yang digunakan adalah *customer retention* PT. X
- Meningkatkan *customer trust* terhadap perusahaan. Tolok ukur yang digunakan adalah jumlah pengiriman produk tepat waktu (*on time delivery*).
- Meningkatkan *customer satisfaction*. Tolok ukur yang digunakan adalah *customer complaint* dan *customer satisfaction*.
- Melakukan ekspansi pangsa pasar yang dimiliki perusahaan. Tolok ukur yang digunakan adalah jumlah customer yang baru menjadi customer PT. X.
- Meningkatkan kualitas produk. Tolok ukur yang digunakan adalah jumlah *sales return*.

Berikut di bawah ini adalah pertanyaan yang bertujuan untuk mengetahui tolok ukur manakah yang lebih penting dan berapa intensitas kepentingannya dengan menggunakan skala pembobotan nilai numerik metode AHP.

- Manakah yang lebih penting antara tolok ukur 1 dengan 2? Berapa intensitas kepentingannya?

- Manakah yang lebih penting antara tolok ukur 1 dengan 3? Berapa intensitas kepentingannya?
- Manakah yang lebih penting antara tolok ukur 1 dengan 4? Berapa intensitas kepentingannya?
- Manakah yang lebih penting antara tolok ukur 1 dengan 5? Berapa intensitas kepentingannya?
- Manakah yang lebih penting antara tolok ukur 1 dengan 6? Berapa intensitas kepentingannya?
- Manakah yang lebih penting antara tolok ukur 2 dengan 3? Berapa intensitas kepentingannya?
- Manakah yang lebih penting antara tolok ukur 2 dengan 4? Berapa intensitas kepentingannya?
- Manakah yang lebih penting antara tolok ukur 2 dengan 5? Berapa intensitas kepentingannya?
- Manakah yang lebih penting antara tolok ukur 2 dengan 6? Berapa intensitas kepentingannya?
- Manakah yang lebih penting antara tolok ukur 3 dengan 4? Berapa intensitas kepentingannya?
- Manakah yang lebih penting antara tolok ukur 3 dengan 5? Berapa intensitas kepentingannya?
- Manakah yang lebih penting antara tolok ukur 3 dengan 6? Berapa intensitas kepentingannya?
- Manakah yang lebih penting antara tolok ukur 4 dengan 5? Berapa intensitas kepentingannya?

- Manakah yang lebih penting antara tolok ukur 4 dengan 6? Berapa intensitas kepentingannya?
- Manakah yang lebih penting antara tolok ukur 5 dengan 6? Berapa intensitas kepentingannya?

Jawaban dari pertanyaan tersebut akan dimasukkan dalam kolom di bawah ini.

Tolok ukur	1	2	3	4	5	6
1	1					
2		1				
3			1			
4				1		
5					1	
6						1

Keterangan:

Tolok ukur 1 = customer retention PT. X.

Tolok ukur 2 = *on time delivery*

Tolok ukur 3 = *customer complaint*

Tolok ukur 4 = *customer satisfaction*

Tolok ukur 5 = customer baru PT. X.

Tolok ukur 6 = *sales return*

Lampiran 7

Wawancara Pembobotan Tolok Ukur untuk Perspektif Proses Bisnis Internal

Pada perspektif proses bisnis internal terdapat 4 sasaran strategis dengan 4 tolok ukur yang digunakan untuk mengukur sampai sejauh mana sasaran strategis tersebut telah tercapai, antara lain:

- Menghasilkan produk yang berkualitas. Tolok ukur yang digunakan adalah jumlah produk cacat.
- Minimalisasi keterlambatan bahan baku ke perusahaan. Tolok ukur yang digunakan adalah keterlambatan pengiriman bahan baku.
- Melakukan inovasi produk. Tolok ukur yang digunakan adalah jumlah produk baru
- Mengefektifkan pemakaian bahan baku. Tolok ukur yang digunakan adalah *output per material*.

Berikut di bawah ini adalah pertanyaan yang bertujuan untuk mengetahui tolok ukur manakah yang lebih penting dan berapa intensitas kepentingannya dengan menggunakan skala pembobotan nilai numerik metode AHP.

- Manakah yang lebih penting antara tolok ukur 1 dengan 2? Berapa intensitas kepentingannya?
- Manakah yang lebih penting antara tolok ukur 1 dengan 3? Berapa intensitas kepentingannya?

- Manakah yang lebih penting antara tolok ukur 1 dengan 4? Berapa intensitas kepentingannya?
- Manakah yang lebih penting antara tolok ukur 2 dengan 3? Berapa intensitas kepentingannya?
- Manakah yang lebih penting antara tolok ukur 2 dengan 4? Berapa intensitas kepentingannya?
- Manakah yang lebih penting antara tolok ukur 3 dengan 4? Berapa intensitas kepentingannya?

Jawaban dari pertanyaan tersebut akan dimasukkan dalam kolom di bawah ini.

Tolok ukur	1	2	3	4
1	1			
2		1		
3			1	
4				1

Keterangan:

Tolok ukur 1 = produk cacat

Tolok ukur 2 = keterlambatan bahan baku

Tolok ukur 2 = jumlah produk baru

Tolok ukur 3 = *output per material*

Lampiran 8

Wawancara Pembobotan Tolok Ukur untuk Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan terdapat 2 sasaran strategis dengan 4 tolok ukur yang digunakan untuk mengukur sampai sejauh mana sasaran strategis tersebut telah tercapai, antara lain:

- Meningkatkan kapabilitas karyawan. Tolok ukur yang digunakan adalah *output per labor hours*, *employee turnover* dan kepuasan karyawan.
- Menumbuhkan rasa tanggung jawab karyawan dalam mendukung kelancaran proses produksi. Tolok ukur yang digunakan adalah jumlah absensi karyawan.

Berikut di bawah ini adalah pertanyaan yang bertujuan untuk mengetahui tolok ukur manakah yang lebih penting dan berapa intensitas kepentingannya dengan menggunakan skala pembobotan nilai numerik metode AHP.

- Manakah yang lebih penting antara tolok ukur 1 dengan 2? Berapa intensitas kepentingannya?
- Manakah yang lebih penting antara tolok ukur 1 dengan 3? Berapa intensitas kepentingannya?
- Manakah yang lebih penting antara tolok ukur 1 dengan 4? Berapa intensitas kepentingannya?
- Manakah yang lebih penting antara tolok ukur 2 dengan 3? Berapa intensitas kepentingannya?

- Manakah yang lebih penting antara tolok ukur 2 dengan 4? Berapa intensitas kepentingannya?
- Manakah yang lebih penting antara tolok ukur 3 dengan 4? Berapa intensitas kepentingannya?

Jawaban dari pertanyaan tersebut akan dimasukkan dalam kolom dibawah ini.

Tolok ukur	1	2	3	4
1	1			
2		1		
3			1	
4				1

Keterangan

Tolok ukur 1: *ouput per labor hours*

Tolok ukur 2: *employee turnover*

Tolok ukur 3: kepuasan karyawan

Tolok ukur 4: absensi karyawan

Lampiran 9**Hasil Output Expert Choice Pembobotan Perspektif****PT. X.**

Node: 0

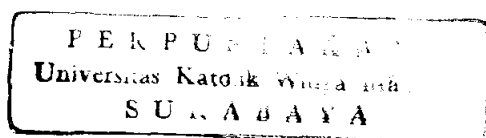
Compare the relative PREFERENCE with respect to: GOAL

	Plg	Pbi	Pbi& Prt
Keu	2.0	3.0	4.0
Plg		3.0	4.0
Pbi			2.0

Abbreviation	Definition
Goal	PT. X.
Keu	Perspektif Keuangan
Plg	Perspektif Pelanggan
Pbi	Perspektif Proses Bisnis Internal
Pbi& Prt	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Keu	.455	
Plg	.320	
Pbi	.139	
Pbi& Prt	.086	

Inconsistency Ratio =0.03



Lampiran 10**Hasil Output Expert Choice Pada Perspektif Keuangan***PT. X.*

Node: 10000

Compare the relative PREFERENCE with respect to: Keu < GOAL

	NPM	Sales
ROE	4.0	3.0
NPM		2.0

Abbreviation	Definition
Goal	PT. X.
Keu	Perspektif Keuangan
ROE	Return on Equity
NPM	Net Profit Margin
Sales	Sales Growth

ROE	.630	
NPM	.218	
Sales	.151	

Inconsistency Ratio =0.1

Lampiran 11**Hasil Output Expert Choice Pada Perspektif Pelanggan***PT. X.*

Node: 20000

Compare the relative PREFERENCE with respect to: Plg < GOAL

	On-time	Cust-sat	Cust-com	Cust-br	Sls-ret
Cust-ret	1.0	(2.0)	(2.0)	1.0	2.0
On-time		(4.0)	(2.0)	2.0	2.0
Cust-sat			1.0	5.0	3.0
Cust-com				2.0	4.0
Cust-br					2.0

Abbreviation	Definition
Gnal	PT X
Plg	Perspektif Pelanggan
Cust-ret	Customer retention
On-time	On time delivery
Cust-sat	Customer satisfaction
Cust-com	Customer complaint
Cust-br	Customer Baru
Sls-ret	Sales return

Cust-ret	.125	
On-time	.128	
Cust-sat	.329	
Cust-com	.251	
Cust-br	.099	
Sls-ret	.067	

Inconsistency Ratio =0.03

Lampiran 12**Hasil Output Expert Choice Pada Perspektif Proses Bisnis Internal****PT. X.**

Node: 30000

Compare the relative PREFERENCE with respect to: Pbi < GOAL

	Spl-lead	Pdk-baru	Opt/mtrl
Pdk-cct	4.0	2.0	2.0
K-BB		2.0	(3.0)
Pdk-baru			(4.0)

Abbreviation	Definition
Goal	PT. X.
Pbi	Perspektif Proses Bisnis Internal
Pdk-cct	Produk Cacat
K- BB	Keterlambatan Bahan Baku
Pdk-baru	Jumlah Produk Baru
Opt/mtrl	Output per material

Pdk-cct	.430	
K-BB	.134	
Pdk-baru	.111	
Opt/mtrl	.325	

Inconsistency Ratio =0.1

Lampiran 13**Hasil Output Expert Choice Pada Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan***PT. X.*

Node: 40000

Compare the relative PREFERENCE with respect to: Pbl& Prt < GOAL

	Emp tum	Kps kary	Absensi
Out/lbr	4.0	(2.0)	3.0
Emp tum		(5.0)	2.0
Kps kary			6.0

Abbreviation	Definition
Goal	PT. X.
Pbl& Prt	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan
Out/lbr	Output per labor hour
Emp tum	Employee turnover
Kps kary	Keputusan karyawan
Absensi	Absensi

Out/lbr	.298	
Emp tum	.108	
Kps kary	.517	
Absensi	.077	

Inconsistency Ratio = 0.03

