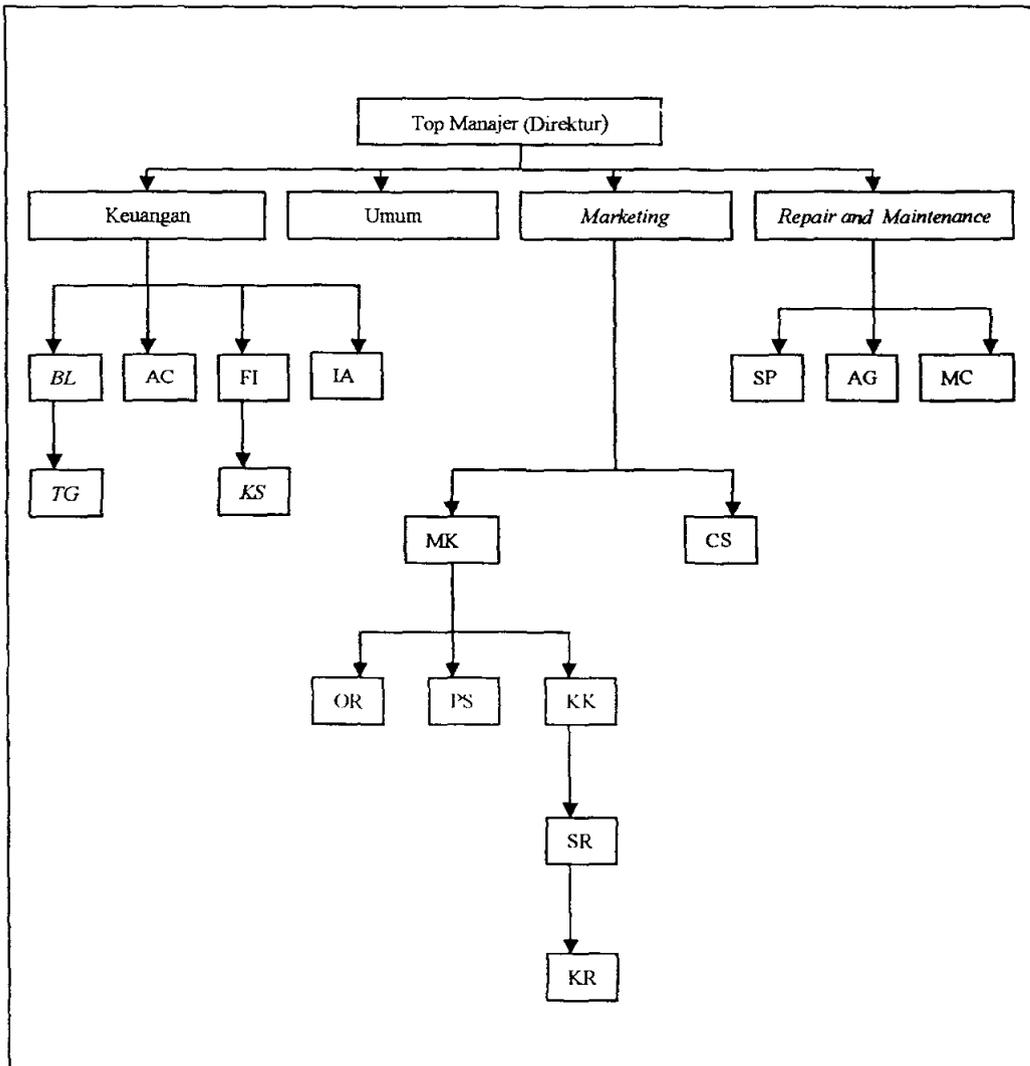


LAMPIRAN

Lampiran 1**Struktur Organisasi dan Job Description****Struktur Organisasi PT X:**

Sumber: Data intern PT X

Keterangan Gambar:

- BL : *Billing*
- AC : *Accounting*
- FI : *Finance*
- IA : *Internal Audit*
- TG : Tagihan
- KS : Kasir
- MK : *Marketing*
- CS : *Customer Service*
- OR : Orderan
- PS : Posisi
- KK : Kepala Kendaraan
- SR : Sopir
- KR : Kernet
- SP : *Sparepart*
- AG : *Administrasi Garasi*
- MC : Mekanik

Job Description:

1. Top Manajer (Direktur)

Tugas dan tanggung jawab:

- Menetapkan tujuan perusahaan dan 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 seluruh kegiatan operasional dan administratif untuk melihat apakah semua fungsi dalam perusahaan telah berjalan sesuai dengan prosedur dan kebijaksanaan yang telah direncanakan dan ditetapkan.
- Memeriksa kebenaran pengkajian laporan keuangan dan laporan lain beserta dengan bukti-bukti pendukungnya.
- Memberi saran untuk memecahkan masalah serta kesulitan yang dihadapi perusahaan.

2. 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 bukti 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.
- Mengatur rencana pembelian kebutuhan perusahaan.
- Memonitor dan mengevaluasi piutang dagang perusahaan atas penjualan jasa.
- Bertanggung jawab terhadap direktur.

3. Umum

Tugas dan tanggung jawab:

- Bertanggung jawab terhadap masalah legal perusahaan.
- Memeriksa absensi karyawan, kartu hadir dan perhitungan gaji karyawan.
- Melakukan kontrak kerja dengan karyawan.
- Membuat kebijaksanaan dan 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.

- Diketahui direktur untuk mengadakan keputusan hubungan kerja dengan karyawan.
- Bertanggung jawab terhadap: disiplin kerja karyawan, pembinaan moral maupun pengetahuan karyawan, mengadakan bimbingan dan pelatihan keterampilan untuk membuat karyawan lebih ahli dalam pekerjaannya.
- Mampu merancang dan menetapkan sistem (evaluasi prestasi kerja, tata tertib kerja dan efisiensi kerja) baik tahap rancangan, implementasi, pengontrolan dan evaluasi.
- Bertanggung jawab terhadap direktur.

4. *Marketing*

Tugas dan tanggung jawab:

- Menyusun kebijaksanaan pemasaran yang meliputi: kebijaksanaan harga, kebijaksanaan pengiriman, kebijaksanaan promosi dan lain yang berhubungan dengan pemasaran.
- Menyaring dan menyetujui order penjualan jasa.
- Memenuhi target penjualan jasa yang ditetapkan.
- Memimpin dan mengkoordinasi kegiatan di dalam menjalankan order penjualan jasa.
- Memonitor dan mengevaluasi jalannya kebijaksanaan yang telah ditetapkan perusahaan khususnya bagian *marketing*.
- Menyusun anggaran bagian *marketing* bersama dengan bagian keuangan dan *repair and maintenance*.

- Memantau secara *intensif* perkembangan perusahaan trucking lain (melakukan *benchmark*) bagi perbaikan yang dilakukan (*continuous improvement*).
- Bertanggung jawab terhadap direktur.

5. *Repair and Maintenance*

Tugas dan tanggung jawab:

- Mengatur kebijaksanaan pembelian dalam hal: kebijaksanaan harga pembelian dan kualitas *sparepart*, kebijaksanaan anggaran dan hal lain yang berhubungan dengan pembelian *sparepart*.
- Memilih *supplier* yang paling menguntungkan.
- Membuat kontrol persediaan, pembelian dan pemakaian *sparepart*.
- Mengatur rencana pembelian *sparepart*.
- Menyusun dan mengevaluasi semua pembelian *sparepart* dalam jangka waktu tertentu.
- Memimpin dan mengkoordinasi kegiatan di dalam *repair and maintenance*.
- Bertanggung jawab terhadap direktur.

Lampiran 2

A. Petunjuk Pengisian Angket Kepuasan Pelanggan

- a. Perangkat angket yang digunakan untuk memperoleh informasi yaitu:
 - Angket kepuasan pelanggan
- b. Setiap pertanyaan dalam angket disediakan lima alternatif jawaban. Saudara diminta memilih salah satu alternatif yang tersedia dengan cara memberi tanda silang (X) nomor jawaban.
- c. Alternatif jawaban yang tersedia:
Sangat tidak puas (1)/tidak puas (2) /ragu-ragu (3)/puas (4)/sangat puas (5)
- d. Bila ada kata-kata atau kalimat yang kurang jelas dalam angket berkaitan dengan pengisian angket, saudara dapat bertanya kepada penyebar angket.
- e. Kerjakan angket sesuai dengan petunjuk yang ada dan setelah selesai mengisi mohon dikembalikan kepada penyebar angket yang bersangkutan. Atas kesediaan dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.
- f. Tidak ada jawaban yang benar atau salah. Jawaban yang ada adalah sesuai dengan keadaan diri anda. Kerahasiaan jawaban saudara dijamin sepenuhnya.

A. Item Angket Penelitian

Angket Kepuasan Pelanggan

1. Kepuasan akan kemudahan pengurusan administrasi oleh perusahaan

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

2. Kepuasan terhadap metode pembayaran

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

3 Kepuasan akan kompetitifnya harga jasa

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

4 Kepuasan akan kemudahan proses pemesanan truk

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

5 Kepuasan akan waktu pengiriman truk

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

6 Kepuasan akan kualitas jasa pengiriman barang

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

11 Kepuasan akan kelunakan pembayaran dalam menyewa truk

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

Hasil Kuesioner Kepuasan Pelanggan

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11
1	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	3	4
3	3	3	5	3	3	3	2	3	3	2	4
4	2	3	2	3	2	2	5	2	2	3	5
5	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3
6	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
8	3	3	3	3	2	2	4	2	3	3	4
9	4	3	4	3	5	5	4	5	4	3	4
10	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
12	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
13	3	4	4	4	5	5	5	5	3	2	5
14	2	3	2	3	4	4	2	4	2	5	2
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
16	5	4	5	4	5	5	3	5	5	3	4
17	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2
18	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
19	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4
20	4	2	4	2	5	5	4	5	4	5	4

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

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

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1	3,25	1,070	20
X2	3,25	,716	20
X3	3,65	1,137	20
X4	3,25	,716	20
X5	3,55	1,146	20
X6	3,55	1,146	20
X7	3,50	1,100	20
X8	3,55	1,146	20
X9	3,25	1,070	20
X10	3,15	,933	20
X11	3,75	,910	20

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
37,70	68,432	8,272	11

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	34,45	53,945	,849	,899
X2	34,45	60,682	,648	,911
X3	34,05	54,787	,734	,905
X4	34,45	60,682	,648	,911
X5	34,15	53,082	,841	,899
X6	34,15	53,082	,841	,899
X7	34,20	58,905	,492	,918
X8	34,15	53,082	,841	,899
X9	34,45	53,945	,849	,899
X10	34,55	64,997	,170	,930
X11	33,95	60,155	,527	,915

RELIABILITY ANALYSIS – SCALE (ALPHA)

Reliability Coeficients

N of case = 20,0

Alpha = 0,916

N of Items = 11,0

Dari r tabel, untuk $df=n-2=20-2=18$, untuk signifikansi 5% mempunyai nilai tabel sebesar 0,2992. Disini uji dilakukan *satu arah atau satu sisi* karena hipotesis menunjukkan arah tertentu yaitu positif. Hasil r untuk tiap item (variabel) terlihat pada *Corrected Item-Total Correlation* tabel *Reliability 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 *Reliability Analysis-Scale (Alpha)* dari 11 pertanyaan terdapat satu pertanyaan yaitu pertanyaan no 10 yang mempunyai nilai r dibawah nilai r tabel yang artinya 1 pertanyaan tersebut tidak valid dan perlu dihilangkan dari kuesioner. Setelah satu pertanyaan yang tidak valid yaitu pertanyaan no 10 dihilangkan dari 11 kuesioner maka didapat hasil sebagai berikut:

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

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1	3,2500	1,06992	20
X2	3,2500	,71635	20
X3	3,6500	1,13671	20
X4	3,2500	,71635	20
X5	3,5500	1,14593	20
X6	3,5500	1,14593	20
X7	3,5000	1,10024	20
X8	3,5500	1,14593	20
X9	3,2500	1,06992	20
X11	3,7500	,91047	20

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
34,5500	64,997	8,06209	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	31,3000	50,853	,852	,916
X2	31,3000	57,063	,686	,926
X3	30,9000	51,358	,758	,921
X4	31,3000	57,063	,686	,926
X5	31,0000	50,421	,815	,918
X6	31,0000	50,421	,815	,918
X7	31,0500	55,629	,497	,935
X8	31,0000	50,421	,815	,918
X9	31,3000	50,853	,852	,916
X11	30,8000	56,484	,561	,931

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of case	= 20,0
Alpha	= 0,930
N of Items	= 10,0

Dari r tabel, untuk $df=n-2=20-2=18$, untuk signifikansi 5% mempunyai nilai tabel sebesar 0,2992. Hasil r untuk tiap item (variabel) terlihat pada *Corrected Item-Total Correlation* tabel *Reliability 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 *Reliability Analysis-Scale (Alpha)* dari 10 pertanyaan diatas mempunyai nilai r lebih besar dari r tabel sehingga dapat disimpulkan ke-10 pertanyaan tersebut *Valid*.

Setelah semua butir pertanyaan dinyatakan *Valid* maka uji selanjutnya adalah menguji reliabilitas kuesioner tersebut. Dasar pengambilan keputusan:

- Jika r *Alpha* adalah positif, serta r *Alpha* $>$ r tabel, maka butir atau variabel tersebut *Reliabilitas*.
- Jika r *Alpha* adalah positif, serta r *Alpha* $<$ r tabel, maka butir atau variabel tersebut tidak *Reliabilitas*.

Berdasarkan analisis dapat disimpulkan bahwa r Alpha yaitu bernilai 0,930 lebih besar dari r tabel bernilai 0,2992 maka kuesioner tersebut *Reliabilitas*.

Lampiran 3

A. Petunjuk Pengisian Angket Kepuasan Karyawan

- a. Perangkat angket yang digunakan untuk memperoleh informasi yaitu:
 - Angket kepuasan karyawan
- b. Setiap pertanyaan dalam angket disediakan lima alternatif jawaban. Saudara diminta memilih salah satu alternatif yang tersedia dengan cara memberi tanda silang (X) nomor jawaban.
- c. Alternatif jawaban yang tersedia:
Sangat tidak puas (1)/tidak puas (2) /ragu-ragu (3)/puas (4)/sangat puas (5)
- d. Bila ada kata-kata atau kalimat yang kurang jelas dalam angket berkaitan dengan pengisian angket, saudara dapat bertanya kepada penyebar angket.
- e. Kerjakan angket sesuai dengan petunjuk yang ada dan setelah selesai mengisi mohon dikembalikan kepada penyebar angket yang bersangkutan. Atas kesediaan dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.
- f. Tidak ada jawaban yang benar atau salah. Jawaban yang ada adalah sesuai dengan keadaan diri anda. Kerahasiaan jawaban saudara dijamin sepenuhnya.

B. Item Angket Penelitian

Angket Kepuasan Karyawan

1 Kepuasan akan kenyamanan lingkungan kerja

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

2 Kepuasan akan kenyamanan fasilitas kerja

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

3 Kepuasan akan perlengkapan atau peralatan kerja yang lengkap

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

4 Kepuasan akan suasana kerja yang kompak

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

5 Kepuasan terhadap motivasi yang diberikan atasan

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

6 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

7 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

8 Kepuasan terhadap sistem kompensasi yang diberikan oleh perusahaan

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

9 Kepuasan terhadap pemberian tanggung jawab penuh terhadap pekerjaan

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

10 Kepuasan akan hubungan komunikasi dengan teman kerja dan atasan

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

11 Kepuasan akan penempatan pekerjaan sesuai dengan minat

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

12 Kepuasan terhadap jumlah jam kerja perusahaan

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

13 Kepuasan terhadap jenjang karir yang ditawarkan oleh perusahaan

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

14 Kepuasan akan tantangan yang dihadapi dalam pekerjaan

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

15 Kepuasan akan jumlah pelatihan atau training yang diberikan oleh perusahaan

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

16 Kepuasan akan kualitas pelatihan yang diberikan oleh perusahaan

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

17 Kepuasan akan tambahan pengetahuan dan ketrampilan dalam pekerjaan

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

Hasil Kuesioner Kepuasan Karyawan

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17
1	3	5	4	4	5	2	3	4	4	4	5	4	3	5	4	5	3
2	4	5	5	3	3	4	4	5	5	4	5	3	4	3	2	5	3
3	4	2	5	4	3	4	2	2	5	5	5	4	5	4	2	4	4
4	2	2	4	4	5	2	2	2	4	4	4	3	4	5	5	3	3
5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4
6	4	2	5	5	2	4	4	2	2	5	5	4	4	4	2	5	4
7	2	4	4	5	3	2	2	4	5	4	4	2	5	4	2	4	2
8	2	2	2	5	3	2	5	2	4	2	2	4	5	2	2	2	4
9	2	2	2	4	2	2	4	2	5	4	2	3	4	2	2	4	3
10	4	5	4	4	2	4	2	5	5	4	4	3	4	4	2	4	3
11	4	5	5	4	2	4	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5
12	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	3	5	4	2	4	3
13	2	3	4	2	3	2	2	2	4	3	4	3	2	4	3	3	3
14	2	3	4	5	5	2	2	2	4	4	4	4	5	2	5	4	4
15	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4
16	2	2	2	5	2	2	2	2	5	2	2	2	5	2	2	2	2
17	2	2	5	4	2	2	2	2	5	2	5	2	4	2	2	2	2
18	2	2	5	4	4	2	5	2	5	2	5	2	4	3	4	2	2
19	2	4	3	5	2	2	4	4	5	4	3	4	5	2	2	4	4
20	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5
21	5	5	5	4	2	5	2	5	5	4	5	4	4	4	2	4	4
22	4	4	5	5	3	4	2	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4
23	2	4	4	5	2	2	2	4	5	4	4	4	5	4	2	4	4
24	5	2	5	4	2	5	4	2	5	4	5	4	4	3	2	4	4
25	2	4	5	4	2	2	4	4	5	4	5	4	4	4	2	4	4
26	2	2	4	4	2	2	2	2	5	2	4	2	4	4	2	2	2
27	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
28	4	4	4	5	2	4	5	4	5	5	4	4	5	4	2	5	4
29	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5
30	2	5	5	4	4	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
31	2	4	5	5	4	2	2	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
32	2	2	4	4	4	2	2	2	5	2	4	2	4	4	4	2	2
33	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4
34	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	5	4	4	4	2
35	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4
36	4	4	2	4	2	4	2	4	5	4	2	4	4	2	2	4	4
37	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5
38	2	3	5	4	4	2	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4
39	2	2	5	4	2	2	2	2	5	3	5	3	5	2	2	3	3
40	4	4	5	4	2	4	2	4	4	2	5	2	5	2	2	2	2
41	2	5	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
42	3	3	5	4	5	2	5	3	5	2	5	2	4	3	5	2	2
43	2	2	5	2	2	2	2	2	5	2	5	2	2	2	2	2	2
44	3	2	5	4	2	2	2	2	5	4	5	4	5	4	2	4	4

45	5	2	4	5	2	5	2	2	5	2	4	2	5	2	2	2	2
46	2	3	5	5	2	2	2	3	5	3	5	3	4	3	2	3	3
47	3	3	4	5	2	2	2	3	5	3	4	3	4	2	2	3	3
48	2	3	4	5	2	2	2	3	5	4	4	4	5	2	2	4	4
49	2	4	4	5	3	2	2	4	4	2	4	2	4	4	3	2	2
50	2	4	5	5	5	2	3	4	4	2	5	2	4	3	5	2	2
51	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	2	5	5	5
52	2	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5
53	2	4	5	5	2	2	2	4	5	4	5	4	5	4	2	4	4
54	2	4	5	4	4	2	2	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
55	4	4	5	4	2	2	4	4	5	4	5	4	4	2	2	4	4
56	2	4	5	5	3	2	2	4	5	4	5	4	5	2	3	4	4
57	5	4	5	5	2	5	3	4	5	5	5	5	5	4	2	5	5
58	2	2	4	4	3	2	2	2	5	4	4	4	4	4	3	4	4
59	4	5	4	4	2	4	3	5	5	2	4	2	4	4	2	2	2
60	2	4	5	5	2	2	2	3	4	2	5	2	5	2	2	2	2
61	3	3	5	4	4	3	2	3	3	2	5	2	4	4	4	2	2
62	2	2	3	5	2	2	4	2	3	4	3	4	5	4	2	4	4
63	4	4	5	5	2	4	2	4	3	2	5	2	5	4	2	2	2
64	4	2	3	5	4	4	2	2	4	4	3	4	5	4	4	4	4
65	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	5	4	5	4	2	4	4
66	4	4	4	5	4	4	2	4	5	4	4	4	5	2	4	4	4
67	3	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
68	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
69	2	3	5	4	4	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
70	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
71	3	2	4	5	4	3	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4
72	2	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4
73	3	4	4	5	3	3	3	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4
74	5	4	4	5	2	5	2	4	5	2	4	2	5	4	2	2	2
75	4	2	5	5	4	4	4	2	5	4	5	4	4	4	4	4	4
76	2	2	5	5	2	2	2	2	5	2	5	2	4	3	2	2	2
77	2	4	5	4	2	2	2	4	5	2	5	2	4	4	2	2	2
78	3	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4
79	4	4	4	5	3	4	3	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4
80	4	5	4	5	2	4	2	5	5	4	4	4	5	2	2	4	4
81	2	2	5	4	4	2	4	2	4	5	5	5	4	5	4	5	5
82	3	3	5	4	2	3	2	3	4	2	5	5	4	3	2	2	5
83	3	2	5	5	4	3	4	2	5	2	5	2	5	4	4	2	2
84	2	2	4	5	2	2	2	2	4	2	4	2	5	2	2	2	2
85	2	4	5	4	2	2	2	4	4	2	5	2	4	3	2	2	2
86	2	3	5	4	2	2	2	3	5	4	5	4	4	4	2	4	4
87	2	5	5	5	4	2	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4
88	3	2	4	5	2	3	2	2	4	4	4	4	5	4	2	4	4
89	2	5	5	5	2	2	2	5	3	2	5	2	5	5	2	2	2
90	2	4	5	4	4	2	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5
91	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	2	4	5	5

93	3	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4
94	2	2	4	5	2	2	2	2	5	4	4	4	5	2	2	4	4
95	2	2	5	4	2	2	2	2	5	4	5	4	4	4	2	4	4
96	4	5	5	4	2	4	2	5	5	4	5	4	4	4	2	4	4
97	2	2	5	5	2	2	2	2	5	4	5	4	5	2	2	4	4
98	4	2	5	4	2	4	2	2	5	4	5	4	4	2	2	4	4
99	5	2	4	5	2	5	2	2	5	4	4	4	5	5	2	4	4
100	2	4	5	4	3	2	2	4	4	5	5	5	4	5	3	5	5
101	4	4	5	4	2	4	3	4	5	2	5	2	4	4	2	2	2
102	2	3	5	5	4	2	2	3	5	5	5	5	5	3	4	5	5
103	2	4	4	5	4	2	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
104	4	5	4	5	2	4	4	5	5	4	4	4	5	5	2	4	4
105	5	5	5	4	4	5	2	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
106	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4
107	3	5	4	4	5	3	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
108	3	5	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
109	3	4	4	5	2	3	5	4	5	4	4	4	5	5	2	4	4
110	2	5	4	5	4	2	2	5	5	2	4	2	5	5	4	2	2
111	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
112	3	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
113	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4
114	2	4	5	5	2	2	5	4	5	5	5	5	5	4	2	5	5
115	4	5	4	5	5	4	2	5	5	4	4	4	5	2	5	4	4
116	4	5	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	5	5
117	4	3	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	2	4	5	5
118	3	3	5	5	3	3	4	3	5	5	5	5	5	4	2	5	5
119	3	5	4	5	2	3	2	5	5	4	4	4	5	2	2	4	4
120	5	3	4	3	3	5	2	3	5	5	4	4	3	4	3	4	5
121	4	2	5	3	4	4	3	2	5	5	5	4	3	4	5	4	5
122	2	4	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5
123	2	2	4	5	3	2	4	2	4	2	4	2	5	5	2	2	2
124	2	2	5	4	5	2	2	2	5	2	5	5	4	4	5	2	5
125	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	3	4	3	4	5	3
126	3	2	5	4	4	2	4	2	5	2	5	3	5	2	4	2	3
127	3	4	5	4	2	2	2	4	4	2	5	4	5	2	2	2	4
128	3	3	5	4	5	2	4	3	4	4	5	3	4	2	4	4	4
129	3	3	5	4	3	3	2	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4
130	3	3	5	4	4	3	2	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4
131	4	4	5	4	2	4	2	4	4	4	5	4	5	3	2	4	4
132	3	4	4	4	3	2	4	3	4	3	5	5	5	3	2	4	4

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

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

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1	3,0985	1,04011	132
X2	3,5227	1,08751	132
X3	4,4924	,69344	132
X4	4,3939	,68526	132
X5	3,1288	1,08709	132
X6	3,0227	1,08751	132
X7	3,0682	1,14046	132
X8	3,4924	1,09472	132
X9	4,6212	,59937	132
X10	3,7121	1,03769	132
X11	4,5227	,69311	132
X12	3,6742	,99231	132
X13	4,4318	,69010	132
X14	3,5227	,99207	132
X15	3,0682	1,12020	132
X16	3,7045	1,03185	132
X17	3,6818	,99861	132

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
63,1591	65,891	8,11730	17

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	60,0606	58,683	,384	,800
X2	59,6364	56,523	,501	,792
X3	58,6667	62,911	,227	,808
X4	58,7652	65,219	,018	,817
X5	60,0303	58,564	,369	,801
X6	60,1364	58,027	,403	,799

X7	60,0909	57,366	,418	,798
X8	59,6667	55,980	,532	,789
X9	58,5379	64,724	,084	,813
X10	59,4470	54,280	,689	,778
X11	58,6364	62,569	,259	,806
X12	59,4848	55,641	,626	,783
X13	58,7273	65,146	,024	,816
X14	59,6364	60,325	,297	,805
X15	60,0909	58,358	,367	,802
X16	59,4545	54,189	,700	,777
X17	59,4773	55,610	,623	,784

REALIBILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Realibility Coeficients

N of case = 132,0

Alpha = 0,808

N of Items = 17,0

Dari r tabel, untuk $df=n-2=132-2=130$, untuk signifikansi 5% mempunyai nilai tabel sebesar 0,1123. Disini uji dilakukan *satu arah atau satu sisi* karena hipotesis menunjukkan arah tertentu yaitu positif. Hasil r untuk tiap item (variabel) terlihat pada *Corrected Item-Total Correlation* tabel *Reliability 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 *Reliability Analysis-Scale (Alpha)* dari 17 pertanyaan terdapat tiga pertanyaan yaitu pertanyaan no 4,9 dan 13 yang mempunyai nilai r dibawah nilai r tabel yang artinya 3 pertanyaan tersebut tidak valid dan perlu dihilangkan dari kuesioner.

Setelah tiga pertanyaan yang tidak valid yaitu pertanyaan no 4,9 dan 13 dihilangkan

dari 17 kuesioner maka didapat hasil sebagai berikut:

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

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1	3.0985	1.04011	132
X2	3.5227	1.08751	132
X3	4.4924	.69344	132
X5	3.1288	1.08709	132
X6	3.0227	1.08751	132
X7	3.0682	1.14046	132
X8	3.4924	1.09472	132
X10	3.7121	1.03769	132
X11	4.5227	.69311	132
X12	3.6742	.99231	132
X14	3.5227	.99207	132
X15	3.0682	1.12020	132
X16	3.7045	1.03185	132
X17	3.6818	.99861	132

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
49.7121	64.054	8.00337	14

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	46.6136	56.880	.388	.829
X2	46.1894	54.857	.497	.821
X3	45.2197	60.890	.248	.835
X5	46.5833	56.306	.402	.828
X6	46.6894	56.246	.406	.828
X7	46.6439	55.712	.414	.828
X8	46.2197	54.448	.520	.820
X10	46.0000	52.611	.689	.808
X11	45.1894	60.460	.289	.833
X12	46.0379	54.006	.621	.813
X14	46.1894	58.246	.319	.833
X15	46.6439	55.971	.407	.828
X16	46.0076	52.542	.698	.807
X17	46.0303	53.923	.623	.813

REALIBILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coeficients

N of case = 132,0

Alpha = 0,834

N of Items = 14,0

Dari r tabel, untuk $df=n-2=132-2=130$, untuk signifikansi 5% mempunyai nilai tabel sebesar 0,1123. Hasil r untuk tiap item (variabel) terlihat pada *Corrected Item-Total Correlation* tabel *Reliability 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 *Reliability Analysis-Scale (Alpha)* dari 14 pertanyaan diatas mempunyai nilai r lebih besar dari r tabel sehingga dapat disimpulkan ke-14 pertanyaan tersebut *Valid*.

Setelah semua butir pertanyaan dinyatakan *Valid* maka uji selanjutnya adalah menguji reliabilitas kuesioner tersebut. Dasar Pengambilan keputusan:

- Jika r_{Alpha} adalah positif, serta $r_{Alpha} > r_{tabel}$, maka butir atau variabel tersebut *Reliabilitas*.
- Jika r_{Alpha} adalah positif, serta $r_{Alpha} < r_{tabel}$, maka butir atau variabel tersebut tidak *Reliabilitas*.

Berdasarkan analisis dapat disimpulkan bahwa r_{Alpha} yaitu bernilai 0,834 lebih besar dari r_{tabel} bernilai 0,1123 maka kuesioner tersebut *Reliabilitas*.

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. Masing-masing perspektif memiliki sasaran strategis yang telah dijelaskan sebelumnya. Berikut dibawah 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 perspektif 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	Proses Bisnis Internal	Pelanggan	Pembelajaran dan Pertumbuhan	Keuangan
Proses Bisnis Internal	1	2	3	4
Pelanggan		1	3	4
Pembelajaran dan Pertumbuhan			1	2
Keuangan				1

Lampiran 5

Wawancara Pembobotan Tolok Ukur untuk Perspektif Keuangan

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

- Pengoptimalan pengembalian modal. Tolok ukur yang digunakan adalah ROE.
- Pengoptimalan tingkat pendapatan. Tolok ukur yang digunakan adalah NPM.
- Pengoptimalan pendapatan sewa. Tolok ukur yang digunakan adalah peningkatan pendapatan sewa.

Berikut dibawah 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 antar ROE dengan NPM? Berapa intensitas kepentingannya?
- Manakah yang lebih penting antar ROE dengan peningkatan pendapatan sewa? Berapa intensitas kepentingannya?
- Manakah yang lebih penting antar NPM dengan peningkatan pendapatan sewa? Berapa intensitas kepentingannya?

Jawaban dari pertanyaan tersebut akan dimasukkan dalam kolom dibawah ini.

	ROE	NPM	Pendapatan Sewa
ROE	1	4	3
NPM		1	2
Pendapatan Sewa			1

Lampiran 6

Wawancara Pembobotan Tolok Ukur untuk Perspektif Pelanggan

Pada perspektif pelanggan terdapat 4 sasaran strategis dengan 5 tolok ukur yang digunakan untuk mengukur sampai sejauh mana sasaran strategis tersebut telah tercapai, antara lain:

- Mempertahankan *customer* lama. Tolok ukur yang digunakan adalah *customer retention* PT X.
- Meningkatkan *customer trust* terhadap perusahaan. Tolok ukur yang digunakan adalah *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* baru PT X.

Berikut 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 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 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 4 dengan 5? Berapa intensitas kepentingannya?

Jawaban dari pertanyaan tersebut akan dimasukkan dalam kolom dibawah ini.

Tolok Ukur	1	2	3	4	5
1	1	2	1/2	1/2	2
2		1	1/4	1/2	2
3			1	3	5
4				1	2
5					1

Keterangan:

Tolok ukur 1 = *customer retention* PT X

Tolok ukur 2 = *on time delivery*

Tolok ukur 3 = *customer satisfaction*

Tolok ukur 4 = *customer complaint*

Tolok ukur 5 = *customer baru* PT X

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 samapai sejauh mana sasaran strategis tersebut telah tercapai, antara lain:

- Minimalisasi barang yang diklaim karena rusak atau susut pada saat pengiriman barang. Tolok ukur yang digunakan adalah barang yang diklaim karena rusak atau susut pada saat pengiriman barang.
- Minimalisasi keterlambatan pengiriman barang. Tolok ukur yang digunakan adalah keterlambatan pengiriman barang.
- Peningkatan kapasitas. Tolok ukur yang digunakan adalah penambahan jumlah truk.
- Efisiensi Operasional. Tolok ukur yang digunakan adalah banyaknya *trailer* yang dilengkapi detektor.

Berikut 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	4	2	2
2		1	2	1/3
3			1	1/4
4				1

Keterangan:

Tolok ukur 1 = barang yang diklaim karena rusak pada saat pengiriman

Tolok ukur 2 = keterlambatan pengiriman barang ke pembongkaran

Tolok ukur 3 = penambahan unit truk

Tolok ukur 4 = banyaknya *trailer* yang dilengkapi detektor

Lampiran 8

Wawancara Pembobotan Tolok Ukur untuk Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan terdapat 3 sasaran strategis dengan 4 tolok ukur yang digunakan untuk mengukur sampai sejauh mana sasaran strategis tersebut telah tercapai, antara lain:

- Meningkatkan kualitas *Management Information System* di bidang operasional. Tolok ukur yang digunakan adalah *continuous improvement benchmark*.
- Meningkatkan kapabilitas karyawan. Tolok ukur yang digunakan adalah *employee turnover* dan kepuasan karyawan.
- Menumbuhkan rasa tanggung jawab karyawan dalam mendukung kelancaran pekerjaan. Tolok ukur yang digunakan adalah jumlah absensi karyawan.

Berikut 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	4	1/2	3
2		1	1/5	2
3			1	6
4				1

Keterangan:

Tolok ukur 1 = *continuous improvement benchmark*

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&Prt	Keu
Pbi	2.0	3.0	4.0
Plg		3.0	4.0
Pbi&Prt			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	0.09	_____
Plg	0.32	_____
Pbi	0.45	_____
Pbi&Prt	0.14	_____

Inconsistency Ratio=0.03

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

Node: 10000

Compare the relative PREFERENCE with respect to: GOAL

	NPM	Pendapatan Sewa
ROE	4.0	3.0
NPM		2.0

Abbreviation	Definition
Goal	PT X
Keu	Perspektif Keuangan
ROE	Return on Equity
NPM	Ner Profit Margin
Pendapatan Sewa	Pendapatan Sewa

ROE	0.62	
NPM	0.22	
Pendapatan Sewa	0.16	

Inconsistency Ratio=0.1

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

Node: 20000

Compare the relative PREFERENCE with respect to: GOAL

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

Abbreviation	Definition
Goal	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

Cust-ret	0.17	██████████
On-time	0.11	██████
Cust-sat	0.43	██
Cust-com	0.21	██████████████████
Cust-br	0.08	██████

Inconsistency Ratio=0.03

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

Node:40000

Compare the relative PREFERENCE with respect to: GOAL

	Emp tur	Kps kary	Absensi
Con-Im	4.0	2.0	3.0
Emp tur		(5.0)	2.0
Kps kary			6.0

Abbreviation	Definition
Goal	PT X
Con-Im	Kualitas continuous improvement benchmark di bidang operasional
Emp tur	Employee turnover
Kps kary	Kepuasan karyawan
Absensi	Absensi

Con-Im	0.3	
Emp tur	0.11	
Kps kary	0.52	
Absensi	0.08	

Inconsistency Ratio=0.03