

Lampiran 1

Bobot Score Perspektif Kinerja Balanced Scorecard

No	Perspektif	Sasaran Strategik	Ukuran Pemicu Kinerja	Ukuran Hasil / Tolak ukur	Evaluasi	Score
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
1	Perspektif Keuangan	Pertumbuhan Pendapatan	Pertumbuhan pendapatan usaha	$ROA = (\text{Laba Bersih} / \text{Aset}) \times 100\%$	Adanya pertumbuhan Pendapatan 15%	1
				$ROE = (\text{Laba Bersih Setelah Pajak} / \text{Modal sendiri}) \times 100\%$	Adanya pertumbuhan ROE 12%	1
		Perubahan biaya	Efektifitas Pengendalian Biaya	$TAT = (\text{Penjualan} / \text{Total Aktiva}) \times 100\%$	Pengurangan Biaya Produksi 5% Pengurangan Modal 3%	1
				Modal Kerja	Pertumbuhan Aktiva	$DER = (\text{Total Hutang} / \text{Modal Sendiri}) \times 100\%$ $Current Ratio = (\text{Aktiva Lancar} / \text{Hutang Lancar}) \times 100\%$
2	Perspektif Pelanggan	Brand Equity	Bertambahnya Pelanggan	$Customer Acquisition = (\text{Jml Pelanggan Baru} / \text{Total Pelanggan}) \times 100\%$	15% per tahun	1
			Meningkatkan kualitas layanan	<i>Depth of Relationship</i>	$Customer Retention = (\text{Jml Pelanggan Lama} / \text{Total Pelanggan}) \times 100\%$	90% customer tetap menjadi customer mulai tahun ke-3
			Terpenuhinya Kepuasan Pelanggan	Rentang skala = $(\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}) / 5$	Rata-rata kepuasan 3,4	1
3	Perspektif Bisnis Internal	Peningkatan kualitas produk	Program Penurunan Produk Cacat	$PDU = (\text{Jumlah Produk Cacat} / \text{Total produk}) \times 100\%$	Dibawah 5%	1
			Karyawan Yang keluar dalam Tercapainya persepsi Harga, kecakapan layanan, kualitas produk , loyalitas	Rentang skala = $(\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}) / 5$	Rata-rata kepuasan 3,4	1
Total						9

Lampiran 2: Kuesioner Pelanggan

Nomor:

KUISONER PELANGGAN

Kuisoner ini terdiri dari 3 (tiga) bagian. Bagian pertama merupakan isian mengenai data responden. Bagian kedua merupakan bagian inti. Dan bagian ketiga merupakan bagian penutup.

Bagian I : Data Responden

Mohon untuk memberikan tanda X sesuai dengan jawaban yang tepat.

Lama Menjadi Pelanggan PT. Berdikari : ± tahun

Jabatan di Perusahaan : Kepala Bagian Pembelian
: Lainnya

(untuk diisi)

Lama Bekerja di Perusahaan : < 5 tahun ≥ 5 tahun – < 10 tahun
: ≥ 15 tahun ≥ 10 tahun – < 15 tahun

Tingkat Pendidikan : D3 D4/S1 S2 S3

Jenis Kelamin : Pria Wanita

Nama Perusahaan :

Jenis Industri :

Bagian II : Inti

Bagian ini meliputi item-item yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan, harga, kecepatan layanan, kualitas produk, dan loyalitas pelanggan.

Petunjuk : Berikan Tanda Silang Pada Kolom Jawaban Paling Sesuai Dengan Persepsi Bapak / Ibu

A. Pertanyaan Terkait Kepuasan Pelanggan

Bapak / Ibu dimohon untuk memberikan skor 1 (Sangat tidak memuaskan) s/d 5 (Sangat memuaskan)

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
KP1	Jawaban atas keluhan/masalah pada Phostoxin memuaskan.					
KP2	Kinerja pelayanan karyawan kami memuaskan.					
KP3	Sikap kepedulian yang diberikan oleh karyawan kami memuaskan.					
KP4	Fasilitas produk yang ada, seperti: kelengkapan racun hasil tanaman, kelengkapan petugas dan ketersediaan sarana komunikasi memuaskan.					
KP5	Jawaban yang diberikan oleh karyawan kami atas pertanyaan Bapak/Ibu memuaskan.					
KP6	Jaminan keamanan produk yang diberikan oleh perusahaan memuaskan.					

B. Pertanyaan terkait Harga

Bapak / Ibu dimohon untuk memberikan skor 1 (Sangat tidak Setuju) s/d 5 (Sangat Setuju)

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
H1	Harga Phostoxin yang ditawarkan kepada konsumen cukup kompetitif.					
H2	Harga Phostoxin lebih kompetitif dibandingkan harga produk sejenis.					
H3	Perbandingan antara manfaat dengan harga Phostoxin adalah sesuai.					
H4	Perbandingan antara dosis penggunaan Phostoxin dengan harga yang harus dibayar Bapak/Ibu adalah sesuai.					
H5	Perbandingan antara kualitas Phostoxin dengan harga yang ditawarkan adalah sesuai.					

C. Pertanyaan terkait Kecepatan Layanan

Bapak / Ibu dimohon untuk memberikan skor 1 (Sangat tidak Setuju) s/d 5 (Sangat Setuju)

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
KL1	Perlakuan pelayanan yang cepat diberikan oleh bidang marketing kami.					
KL2	Kecepatan marketing kami melayani konsumen memuaskan.					
KL3	Tanggapan dan tindakan cepat diberikan oleh bagian marketing terhadap pengajuan keberatan atas Phostoxin.					
KL4	Kecepatan layanan oleh bagian marketing terhadap kesulitan pemakaian Phostoxin memuaskan.					

KL5	Kecepatan pelayanan purna jual yang dilakukan oleh bagian marketing kami memuaskan.					
-----	---	--	--	--	--	--

D. Pertanyaan terkait Kualitas Produk

Bapak / Ibu dimohon untuk memberikan skor 1 (Sangat tidak Setuju) s/d 5 (Sangat Setuju)

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
KP1	Kualitas Photostoxin memuaskan.					
KP2	Kualitas produk Phostoxin memuaskan dibandingkan produk lain.					
KP3	Keamanan dalam penggunaan Phostoxin memuaskan.					
KP4	Cara pemakaian Phostoxin mudah.					
KP5	Produk Phostoxin ramah lingkungan.					

E. Pertanyaan terkait Loyalitas Pelanggan

Bapak / Ibu dimohon untuk memberikan skor 1 (Sangat tidak Setuju) s/d 5 (Sangat Setuju)

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
LP1	Perusahaan menggunakan Phostoxin sebagai pilihan utama kimia fumigan.					
LP2	Kesediaan perusahaan untuk tetap menggunakan Phostoxin meskipun ada produk alternatif lainnya.					
LP3	Perusahaan menyebarkan informasi positif mengenai					

	produk Phostoxin kepada pihak lain.					
LP4	Perusahaan menggunakan ulang produk Phostoxin dengan intensitas yang lebih banyak.					
LP5	Perusahaan merekomendasikan produk Phostoxin ke perusahaan lainnya atau mitra kerjanya.					

Bagian III : Penutup

Peneliti mengucapkan terima kasih, atas kerjasama dan partisipasi Bapak/Ibu dalam mengisi kuesioner yang telah diberikan.

Lampiran 3: Hasil Tabulasi Kuesioner pelanggan

Rekapitulasi Jawaban terkait Harga

Resp	H1	H2	H3	H4	H5	Rata
1	4	4	5	4	4	4.20
2	4	5	3	4	3	3.80
3	5	4	4	3	4	4.00
4	4	5	3	4	4	4.00
5	4	4	3	4	4	3.80
6	4	3	4	3	4	3.60
7	5	4	4	4	4	4.20
8	4	4	3	4	3	3.60
9	4	4	4	4	4	4.00
10	4	3	4	3	4	3.60
11	4	5	5	3	4	4.20
12	3	3	3	3	3	3.00
13	4	4	4	4	3	3.80
14	5	5	5	4	4	4.60
15	4	4	5	3	3	3.80
16	5	5	4	4	4	4.40
17	3	4	3	3	3	3.20
18	5	5	5	3	3	4.20
19	3	3	3	2	3	2.80
20	3	4	3	3	3	3.20
21	4	3	4	2	2	3.00
22	4	5	4	4	3	4.00
23	4	3	3	3	3	3.20
24	5	5	5	4	4	4.60
25	4	4	3	3	3	3.40
26	3	3	3	3	3	3.00
27	3	2	3	3	3	2.80
28	4	4	5	3	3	3.80
29	3	3	3	3	3	3.00
30	4	5	5	4	3	4.20
	3.97	3.97	3.83	3.37	3.37	3.70

Rekapitulasi Jawaban terkait Kecepatan Layanan

Resp	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	Rata
1	4	4	4	4	4	4.00
2	3	4	4	4	4	3.80
3	5	5	4	4	4	4.40
4	4	3	4	3	3	3.40
5	5	3	4	5	5	4.40
6	4	5	5	5	4	4.60
7	5	4	4	5	4	4.40
8	4	4	3	4	3	3.60
9	4	4	4	4	4	4.00
10	3	4	5	5	5	4.40
11	4	5	4	4	4	4.20
12	2	3	2	2	2	2.20
13	4	3	3	3	2	3.00
14	3	4	4	4	3	3.60
15	4	4	4	4	4	4.00
16	4	4	4	3	4	3.80
17	3	4	4	4	3	3.60
18	4	4	5	4	3	4.00
19	3	3	3	3	3	3.00
20	3	3	4	4	4	3.60
21	3	4	2	2	2	2.60
22	4	4	3	3	2	3.20
23	4	4	4	4	4	4.00
24	4	4	3	4	4	3.80
25	4	3	3	3	3	3.20
26	3	3	3	3	3	3.00
27	3	3	3	3	3	3.00
28	3	3	4	2	3	3.00
29	3	3	4	4	3	3.40
30	3	4	2	4	4	3.40
	3.63	3.73	3.63	3.67	3.43	3.62

Rekapitulasi Jawaban terkait Kualitas Produk

Resp	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	Rata
1	4	4	5	4	3	4.00
2	3	3	3	4	3	3.20
3	3	4	4	5	4	4.00
4	3	4	4	4	3	3.60
5	4	5	4	4	3	4.00
6	4	4	4	5	5	4.40
7	3	2	2	5	5	3.40
8	3	3	4	4	3	3.40
9	3	4	3	5	4	3.80
10	4	4	4	4	5	4.20
11	4	3	4	4	3	3.60
12	3	3	3	3	3	3.00
13	3	3	4	3	3	3.20
14	5	3	4	4	3	3.80
15	3	3	4	4	3	3.40
16	5	4	4	4	4	4.20
17	4	3	4	3	3	3.40
18	4	4	4	4	4	4.00
19	3	3	4	4	3	3.40
20	3	3	3	4	3	3.20
21	2	3	4	4	4	3.40
22	3	4	3	4	3	3.40
23	4	4	4	4	3	3.80
24	4	4	4	4	4	4.00
25	3	3	4	3	3	3.20
26	4	3	3	4	3	3.40
27	3	3	4	3	3	3.20
28	3	4	4	4	4	3.80
29	3	3	3	3	3	3.00
30	4	4	4	4	4	4.00
	3.47	3.47	3.73	3.93	3.47	3.61

Rekapitulasi Jawaban terkait Loyalitas Pelanggan

Resp	LP1	LP2	LP3	LP4	LP5	Rata
1	5	4	4	5	4	4.40
2	4	4	3	4	3	3.60
3	5	5	4	5	5	4.80
4	4	4	4	4	5	4.20
5	5	5	4	3	3	4.00
6	4	5	5	5	5	4.80
7	5	5	5	4	3	4.40
8	3	4	4	4	4	3.80
9	5	5	4	5	5	4.80
10	4	5	5	4	5	4.60
11	4	5	4	4	3	4.00
12	3	3	3	4	5	3.60
13	4	3	3	5	5	4.00
14	5	4	4	4	4	4.20
15	4	5	4	5	5	4.60
16	5	5	5	4	4	4.60
17	3	4	4	4	4	3.80
18	5	5	4	4	4	4.40
19	3	4	3	4	4	3.60
20	3	4	4	4	4	3.80
21	4	4	3	4	4	3.80
22	4	4	3	3	4	3.60
23	4	4	4	4	4	4.00
24	5	5	4	4	4	4.40
25	3	4	3	3	4	3.40
26	3	3	4	4	4	3.60
27	3	4	4	4	4	3.80
28	4	5	4	5	4	4.40
29	3	4	4	4	4	3.80
30	4	5	5	4	4	4.40
	4.00	4.33	3.93	4.13	4.13	4.11

Lampiran 4: Data Responden Pelanggan

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Lama bekerja di Perusahaan		
<5 tahun	8	26,7%
5 - <10 tahun	13	43,3%
10 - <15 tahun	7	23,3%
≥15 tahun	2	6,7%
Tingkat Pendidikan		
D3	4	13,3%
D4/S1	23	76,7%
S2	3	10%
Jenis Kelamin		
Pria	21	70%
Wanita	9	30%