

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A-DAFTAR KUESIONER I (AHP)

Bapak dan Ibu yang terhormat,

Perkenankan saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk bersedia meluangkan waktu untuk membantu mengisi kuesioner ini. Pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner ini dilakukan dalam rangka penyusunan tesis program pascasarjana Magister Teknik Industri dengan judul “Evaluasi Kinerja Implementasi Sistem ERP di PT. Eterindo Wahanatama Tbk”.

Penelitian ini berfokus pada penggunaan sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*) pada PT. Eterindo Wahanatama Tbk. ERP adalah aplikasi/*software* yang digunakan oleh perusahaan untuk mengintegrasikan dan mengotomasikan proses bisnis perusahaan sehingga dapat mengurangi pertukaran data manual (dalam bentuk berkas) antar beberapa divisinya. Hasil dari survei ini menjadi inputan bagi penelitian saya sehingga partisipasi Bapak/Ibu akan sangat bermanfaat bagi penelitian.

Terima kasih banyak atas partisipasi Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini.

Semoga Tuhan membalas kebaikan Bapak/Ibu.

Salam hangat,

Maria Kusdwiningsih

Program Magister Teknik Industri

Universitas Mercu Buana

Data Responden

Nama :
No. Tlp :
Alamat :
Divisi tempat anda bekerja :
Jabatan :
Jenis Kelamin : Pria / Wanita *)
Usia :
Pendidikan :

Ket : *) coret yang tidak perlu

Petunjuk Pengisian

Kuesioner ini merupakan data pendukung dengan metode *Analytical Hierarchy Process (AHP)* untuk menentukan parameter yang akan diukur dalam evaluasi kinerja implementasi sistem ERP di PT. Eterindo Wahanatama Tbk. Kuesioner yang digunakan adalah sistem rangking yang menilai besarnya pengaruh (seberapa penting) suatu faktor yang dibandingkan dengan faktor lain terhadap parameter yang akan digunakan dalam evaluasi kinerja implementasi sistem ERP.

Nilai bobot 1 : Kedua faktor sama pentingnya

Nilai bobot 3 : Faktor A sedikit lebih penting dari faktor B

Nilai bobot 5 : Faktor A kuat pentingnya dari faktor B

Nilai bobot 7 : Faktor A sangat kuat pentingnya dari faktor B

Nilai bobot 9 : Faktor A mutlak lebih penting daripada faktor B

Nilai bobot 2,4,6,8 : Merupakan nilai diantara bobot nilai (1,3,5,7,9)

Keterangan : A = Faktor elemen sebelah kiri

B = Faktor elemen sebelah kanan

Responden diminta membandingkan tingkat prioritas kepentingan (antara 1 sampai 9) dari kedua elemen faktor dengan membubuhkan tanda silang (x) pada salah satu kolom bobot nilai.

1. Perspektif Finansial

Perbandingan real biaya implementasi sistem ERP terhadap budget implementasi sistem ERP	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Penghematan Biaya Operational
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------------------------

2. Perspektif Internal Process

Kemampuan implementasi sistem ERP dalam mengcover bisnis proses	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kehandalan implementasi sistem ERP
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	------------------------------------

Kemampuan implementasi sistem ERP dalam mengcover bisnis proses	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Fleksibilitas sistem ERP
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--------------------------

Kemampuan implementasi sistem ERP dalam mengcover bisnis proses	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Availabilitas sistem ERP
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--------------------------

Kehandalan implementasi sistem ERP	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Fleksibilitas Sistem ERP
------------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--------------------------

Kehandalan implementasi sistem ERP	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Availabilitas Sistem ERP
------------------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--------------------------

Fleksibilitas Sistem ERP	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Availabilitas Sistem ERP
--------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--------------------------

3. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Tingkat pemahaman para pengguna sistem ERP terhadap penggunaan sistem ERP	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Keterlibatan manajemen dalam mengimplementasikan sistem ERP
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Tingkat pemahaman para pengguna sistem ERP terhadap penggunaan sistem ERP	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Fungsi tambahan sistem ERP dan upgrade sistem ERP
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Keterlibatan manajemen dalam mengimplementasikan sistem ERP	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Fungsi tambahan sistem ERP dan upgrade sistem ERP
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

4. Perspektif Kepuasan Pelanggan

Kepuasan para pengguna sistem ERP dalam menggunakan sistem ERP	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Kepuasan staff terkait terhadap manfaat implementasi sistem ERP
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

LAMPIRAN B-DAFTAR KUESIONER II (BSC)

Bapak dan Ibu yang terhormat,

Perkenankan saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk bersedia meluangkan waktu untuk membantu mengisi kuesioner ini. Pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner ini dilakukan dalam rangka penyusunan tesis program pascasarjana Magister Teknik Industri dengan judul "Evaluasi Kinerja Implementasi Sistem ERP di PT. Eterindo Wahanatama Tbk".

Penelitian ini berfokus pada penggunaan sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*) pada PT. Eterindo Wahanatama Tbk. ERP adalah aplikasi/*software* yang digunakan oleh perusahaan untuk mengintegrasikan dan mengotomasikan proses bisnis perusahaan sehingga dapat mengurangi pertukaran data manual (dalam bentuk berkas) antar beberapa divisinya. Hasil dari survei ini menjadi inputan bagi penelitian saya sehingga partisipasi Bapak/Ibu akan sangat bermanfaat bagi penelitian.

Terima kasih banyak atas partisipasi Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini.

Semoga Tuhan membalas kebaikan Bapak/Ibu.

Salam hangat,

Maria Kusdwiningsih

Program Magister Teknik Industri

Universitas Mercu Buana

Data Responden

Nama :
No. Tlp :
Alamat :
Divisi tempat anda bekerja :
Jabatan :
Jenis Kelamin : Pria / Wanita *)
Usia :
Pendidikan :

Berikut adalah tata cara pengisian kuesioner :

Berilah tanda ceklis (V) pada kolom nomor jawaban yang menurut anda sesuai.

1 = Sangat tidak setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Tidak tahu

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

Ket : *) Coret yang tidak perlu

Kuesioner untuk para pengguna sistem ERP

No	Perspektif Finansial (PF)	Jawaban				
		1	2	3	4	5
A.I	Kemampuan Implementasi Sistem ERP dalam Menghemat Biaya Operasional					
1	Dengan adanya sistem ERP dapat membantu menghemat waktu kerja anda					
2	Implementasi sistem ERP dapat meningkatkan efektivitas pekerjaan anda					
3	Ada penghematan jumlah karyawan setelah sistem ERP diimplementasikan					
4	Ada penghematan penggunaan <i>hard copy</i> / kertas setelah sistem ERP diimplementasikan					
5	Dengan adanya implementasi sistem ERP, manajer dapat membuat perkiraan dan strategi budgeting untuk masa mendatang					

No	Perspektif Proses Internal (PI)	Jawaban				
		1	2	3	4	5
B.I	Kemampuan Implementasi Sistem ERP dalam Mengcover Bisnis Proses					
1	Implementasi sistem ERP memberikan pengaruh yang positif terhadap kelancaran operasional di divisi anda					
2	Implementasi sistem ERP dapat mempermudah anda berkoordinasi dengan departemen lain					
3	Implementasi mampu meringankan pekerjaan anda yang overload					
4	Implementasi sistem ERP dapat merampingkan bisnis proses pada divisi anda					
5	Aktivitas manual divisi sudah tercover oleh pelayanan sistem ERP					
6	Implementasi sistem ERP menguntungkan bagi divisi					
B.II	Kehandalan Implementasi Sistem ERP	1	2	3	4	5
1	Kegiatan operasional pada divisi anda tidak bisa terselesaikan tanpa sistem ERP					

2	Sistem ERP adalah komponen utama yang mendukung jalannya proses operasional pada divisi anda					
3	Sistem ERP dapat mengendalikan proses operasional pada divisi anda					
B.III	Fleksibilitas Sistem ERP	1	2	3	4	5
1	Sistem ERP mudah digunakan					
2	Informasi pekerjaan pada divisi anda dapat saling berdifusi dengan informasi dari departemen lain					
4	Proses input data pada sistem mudah dilakukan					
5	Sistem ERP dapat memberikan update informasi progress kegiatan operasional anda yang bisa diakses kapan saja					
B.IV	Availabilitas Sistem ERP	1	2	3	4	5
1	Seluruh dokumentasi/administrasi dan laporan kegiatan operasional divisi anda ada pada sistem ERP					
2	Proses input data pada sistem mudah dilakukan					
3	Sistem ERP dapat memberikan update informasi progress kegiatan operasional anda yang bisa diakses kapan saja					
4	Koordinasi dengan tim IT ketika sistem ERP trouble mudah dilakukan					
5	Anda sebagai pengguna sistem ERP dan tim IT cepat tanggap jika terjadi down time pada sistem					

No	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (PP)	Jawaban				
C.I	Tingkat Pemahaman Para Pengguna Sistem ERP terhadap Penggunaan Sistem ERP	1	2	3	4	5
1	Anda mengetahui fungsi dan kegunaan sistem ERP di perusahaan					
2	Anda sebagai pengguna mengetahui fungsi teknis masing-masing perintah dalam sistem ERP					
3	Tidak ada kesulitan dalam mengoperasikan sistem ERP					
4	Anda mengikuti training penggunaan sistem ERP yang diselenggarakan oleh perusahaan/divisi/manajer					
C.II	Keterlibatan Manajemen dalam Mengimplementasikan Sistem ERP	1	2	3	4	5
1	Manajer perusahaan memfasilitasi pelatihan penggunaan sistem ERP untuk anda					

2	Pimpinan pada divisi ikut dalam forum diskusi/komunitas pengembangan sistem ERP					
3	Manajemen memiliki keinginan untuk terus mendorong anggota divisi agar dapat mengoptimalkan fungsi sistem ERP					
4	Manajemen memahami kendala yang ada pada implementasi sistem ERP dalam menyesuaikan proses bisnis					
5	Manajemen mengajak anggota divisi untuk mengungkapkan ide-ide terkait desain pengembangan sistem ERP					
C.III	Fungsi Tambahan Sistem ERP dan Upgrade Sistem	1	2	3	4	5
1	Infra struktur sistem ERP sudah sesuai dengan bisnis proses pada divisi anda					
2	Divisi IT melakukan evaluasi secara periodik terhadap fungsi sistem ERP yang sudah dijalankan					
3	Fungsi sistem ERP pada divisi anda diupgrade secara periodik oleh tim IT (tim proyek ERP)					
4	Divisi IT aktif memberikan sosialisai kepada divisi anda atas pengembangan software yang akan diterapkan					

No	Perspektif Kepuasan Pelanggan (KP)	Jawaban				
		1	2	3	4	5
D.I	Kepuasan para pengguna sistem ERP dalam menggunakan sistem ERP	1	2	3	4	5
1	Sistem ERP mudah digunakan (<i>user friendly</i>)					
2	Trouble pada sistem jarang terjadi					
3	Koordinasi dengan tim IT ketika sistem ERP trouble mudah dilakukan					
4	Anda merasa puas dengan pelayanan semua fungsi yang ada pada sistem ERP					
D.II	Kepuasan staff terkait terhadap manfaat implementasi sistem ERP	1	2	3	4	5
1	Sistem ERP mampu memenuhi kebutuhan pekerjaan anda					
2	Implementasi sistem ERP menguntungkan bagi anda dan divisi					
3	Data yang ada pada sistem ERP akurat					
4	Sistem ERP dapat mengurangi ketidaklancaran proses operasional divisi					

LAMPIRAN C- JAWABAN RESPONDEN PADA KUESIONER II

No	Perspektif Finansial (PF)	Jawaban					TOTAL															
		1	2	3	4	5																
A.1	Kemampuan Implementasi Sistem ERP dalam Menghemat Biaya Operasional																					
1	Dengan adanya sistem ERP dapat membantu menghemat waktu kerja anda						86															
2	Implementasi sistem ERP dapat meningkatkan efektivitas pekerjaan anda						84															
3	Ada penghematan jumlah karyawan setelah sistem ERP diimplementasikan						63															
4	Ada penghematan penggunaan <i>hard copy</i> / kertas setelah sistem ERP diimplementasikan						77															
5	Dengan adanya implementasi sistem ERP, manajer dapat membuat perkiraan dan strategi budgeting untuk masa mendatang						74															
		r1	r2	r3	r4	r5	r6	r7	r8	r9	r10	r11	r12	r13	r14	r15	r16	r17	r18	r19	r20	
		4	4	4	4	4	5	5	2	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5
		4	4	4	4	4	4	5	2	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
		4	2	3	2	2	4	2	1	4	4	2	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4
		3	2	4	2	3	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	5	4	4
		3	3	4	3	4	4	5	1	4	5	2	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4

No	Perspektif Proses Internal (PI)	Jawaban					TOTAL														
		1	2	3	4	5															
B.1	Kemampuan Implementasi Sistem ERP dalam Mengcover Bisnis Proses																				
1	Implementasi sistem ERP memberikan pengaruh yang positif terhadap kelancaran operasional di						82														
2	Implementasi sistem ERP dapat mempermudah anda berkoordinasi dengan departemen lain						80														
3	Implementasi mampu meringankan pekerjaan anda yang <i>overload</i>						75														
4	Implementasi sistem ERP dapat merampingkan bisnis proses pada divisi anda						69														
5	Aktivitas manual divisi sudah tercover oleh pelayanan sistem ERP						64														
6	Implementasi sistem ERP menguntungkan bagi divisi						83														
		r1	r2	r3	r4	r5	r6	r7	r8	r9	r10	r11	r12	r13	r14	r15	r16	r17	r18	r19	r20
		4	4	3	4	5	4	5	1	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5
		4	5	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
		4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4
		4	2	4	2	4	3	4	2	5	5	4	4	3	4	3	2	4	4	2	4
		4	2	4	2	2	4	4	1	5	5	2	4	2	4	2	4	2	4	4	5
		4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5

B.II	Kehandalan Implementasi Sistem ERP	1 2 3 4 5																				TOTAL
		r1	r2	r3	r4	r5	r6	r7	r8	r9	r10	r11	r12	r13	r14	r15	r16	r17	r18	r19	r20	
1	Kegiatan operasional pada divisi anda tidak bisa terselesaikan tanpa sistem ERP	3	2	1	4	4	4	2	1	5	4	2	2	2	5	4	2	5	4	2	2	60
2	Sistem ERP adalah komponen utama yang mendukung jalannya proses operasional pada divisi anda	2	5	2	4	4	4	4	4	5	4	2	2	2	4	4	2	4	4	2	2	66
3	Sistem ERP dapat mengendalikan proses operasional pada divisi anda	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	2	4	4	2	4	4	4	4	75
B.III	Fleksibilitas Sistem ERP	1	2	3	4	5																TOTAL
1	Sistem ERP mudah digunakan	4	4	4	3	4	4	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	78
2	Informasi pekerjaan pada divisi anda dapat saling berdifusi dengan informasi dari departemen lain	4	1	3	2	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	73
3	Proses input data pada sistem mudah dilakukan	4	4	4	4	4	4	1	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	80
4	Sistem ERP dapat memberikan update informasi progress kegiatan operasional anda yang bisa diakses kapan saja	4	2	3	4	4	4	4	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	76

B.IV Availabilitas Sistem ERP		1	2	3	4	5	r1	r2	r3	r4	r5	r6	r7	r8	r9	r10	r11	r12	r13	r14	r15	r16	r17	r18	r19	r20	TOTAL
1	Seluruh dokumentasi/administrasi dan laporan kegiatan operasional divisi anda ada pada sistem ERP						2	5	4	4	3	4	4	3	5	5	4	3	4	2	2	4	5	2	5	2	72
2	Proses input data pada sistem mudah dilakukan						4	4	4	4	4	4	4	1	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	80
3	Sistem ERP dapat memberikan update informasi progress kegiatan operasional anda yang bisa diakses kapan saja						4	2	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	77
4	Koordinasi dengan tim IT ketika sistem ERP trouble mudah dilakukan						2	4	4	4	4	4	4	2	5	5	2	2	2	4	3	4	4	4	2	2	67
5	Anda sebagai pengguna sistem ERP dan tim IT cepat tanggap jika terjadi down time pada sistem						4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	69

No	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (PP)	Jawaban					TOTAL
		1	2	3	4	5	
C.I	Tingkat Pemahaman Para Pengguna Sistem ERP terhadap Penggunaan Sistem ERP						
1	Anda mengetahui fungsi dan kegunaan sistem ERP di perusahaan						82
2	Anda sebagai pengguna mengetahui fungsi teknis masing-masing perintah dalam sistem ERP						78
3	Tidak ada kesulitan dalam mengoperasikan sistem ERP						80
4	Anda sering mengikuti training penggunaan sistem ERP yang diselenggarakan oleh perusahaan/divisi/manajer						68

C.II	Keterlibatan Manajemen dalam Mengimplementasikan Sistem ERP	1 2 3 4 5																				TOTAL
		r1	r2	r3	r4	r5	r6	r7	r8	r9	r10	r11	r12	r13	r14	r15	r16	r17	r18	r19	r20	
1	Manajer perusahaan memfasilitasi pelatihan penggunaan sistem ERP untuk anda	2	2	2	3	2	4	4	1	4	5	1	4	4	4	4	2	4	3	4	4	63
2	Pimpinan pada divisi ikut dalam forum diskusi/komunitas pengembangan sistem ERP	2	2	3	5	3	4	4	3	4	5	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	68
3	Manajemen memiliki keinginan untuk terus mendorong anggota divisi agar dapat mengoptimalkan fungsi sistem ERP	3	4	4	4	3	4	5	3	4	5	2	4	4	4	2	4	4	3	4	3	73
4	Manajemen memahami kendala yang ada pada implementasi sistem ERP dalam menyesuaikan proses bisnis	3	4	3	4	4	4	5	3	4	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	72
5	Manajemen mengajak anggota divisi untuk mengungkapkan ide-ide terkait desain pengembangan sistem ERP	2	3	3	4	4	4	5	3	5	5	2	4	3	3	3	2	4	3	3	2	67
C.III	Fungsi Tambahan Sistem ERP dan Upgrade	1	2	3	4	5																TOTAL
1	Infra struktur sistem ERP sudah sesuai dengan bisnis proses pada divisi anda	3	2	4	4	3	4	4	1	5	5	4	2	4	4	3	4	5	4	4	2	71
2	Divisi IT melakukan evaluasi secara periodik terhadap fungsi sistem ERP yang sudah dijalankan	3	3	3	4	3	3	4	1	4	5	2	2	3	3	4	4	4	3	4	2	62
3	Fungsi sistem ERP pada divisi anda diupgrade secara periodik oleh tim IT (tim proyek ERP)	3	4	3	4	3	3	4	1	5	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	2	65
4	Divisi IT aktif memberikan sosialisasi kepada divisi anda atas pengembangan software yang	3	1	3	2	3	3	2	1	4	5	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	50

No	Perspektif Kepuasan Pelanggan (KP)	Jawaban					TOTAL	
		1	2	3	4	5		
D.I	Kepuasan para pengguna sistem ERP dalam menggunakan sistem ERP							
1	Sistem ERP mudah digunakan (<i>user friendly</i>)	4	4	4	4	4	r1 r2 r3 r4 r5 r6 r7 r8 r9 r10 r11 r12 r13 r14 r15 r16 r17 r18 r19 r20	
2	Trouble pada sistem sangat jarang terjadi	4	2	4	4	4	4	4
3	Koordinasi dengan tim IT ketika sistem ERP trouble mudah dilakukan	2	4	4	4	4	4	4
4	Anda merasa puas dengan pelayanan semua fungsi yang ada pada sistem ERP	2	2	4	4	4	4	4
D.II	Kepuasan staff terkait terhadap manfaat Implementasi sistem ERP	1	2	3	4	5	r1 r2 r3 r4 r5 r6 r7 r8 r9 r10 r11 r12 r13 r14 r15 r16 r17 r18 r19 r20	
1	Sistem ERP mampu memenuhi kebutuhan pekerjaan anda	4	4	4	4	4	4	4
2	Implementasi sistem ERP menguntungkan bagi anda dan divisi	4	3	4	4	4	4	4
3	Data yang ada pada sistem ERP akurat	4	4	4	4	4	4	4
4	Sistem ERP dapat mengurangi ketidakefektifan proses operasional divisi	4	2	4	4	4	4	4

LAMPIRAN D-HASIL UJI VALIDITAS

Uji Validitas pada kelompok pertanyaan A.I

Correlations

		pertanyaan 1	pertanyaan 2	pertanyaan 3	pertanyaan 4	pertanyaan 5	TOTAL	KESIMPULAN
pertanyaan 1	Pearson	1	.908**	.629**	.211	.793**	.884**	VALID
	Sig. (2-		.000	.003	.372	.000	.000	
	N	20	20	20	20	20	20	
pertanyaan 2	Pearson	.908**	1	.538*	.122	.788**	.828**	VALID
	Sig. (2-	.000		.014	.607	.000	.000	
	N	20	20	20	20	20	20	
pertanyaan 3	Pearson	.629**	.538*	1	.279	.615**	.811**	VALID
	Sig. (2-	.003	.014		.233	.004	.000	
	N	20	20	20	20	20	20	
pertanyaan 4	Pearson	.211	.122	.279	1	.169	.496*	VALID
	Sig. (2-	.372	.607	.233		.477	.026	
	N	20	20	20	20	20	20	
pertanyaan 5	Pearson	.793**	.788**	.615**	.169	1	.858**	VALID
	Sig. (2-	.000	.000	.004	.477		.000	
	N	20	20	20	20	20	20	
TOTAL	Pearson	.884**	.828**	.811**	.496*	.858**	1	
	Sig. (2-	.000	.000	.000	.026	.000		
	N	20	20	20	20	20	20	

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

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

1. Perspektif Proses Internal

Uji Validitas pada kelompok pertanyaan B.1

Correlations

		Pertanya an 1	Pertanya an 2	Pertanya an 3	Pertanya an 4	Pertanya an 5	Pertanya an 6	TOTAL	KESIMPUL AN
Pertanyaan 1	Pearson	1	.719**	.443	.295	.297	.425	.723**	VALID
	Sig. (2-		.000	.050	.207	.203	.062	.000	
	N	20	20	20	20	20	20	20	
Pertanyaan 2	Pearson	.719**	1	.523*	.281	.365	.256	.715**	VALID
	Sig. (2-	.000		.018	.229	.113	.277	.000	
	N	20	20	20	20	20	20	20	
Pertanyaan 3	Pearson	.443	.523*	1	.386	.459*	.150	.717**	VALID
	Sig. (2-	.050	.018		.093	.042	.527	.000	
	N	20	20	20	20	20	20	20	
Pertanyaan 4	Pearson	.295	.281	.386	1	.461*	.094	.683**	VALID
	Sig. (2-	.207	.229	.093		.041	.695	.001	
	N	20	20	20	20	20	20	20	
Pertanyaan 5	Pearson	.297	.365	.459*	.461*	1	.269	.776**	VALID
	Sig. (2-	.203	.113	.042	.041		.251	.000	
	N	20	20	20	20	20	20	20	
Pertanyaan 6	Pearson	.425	.256	.150	.094	.269	1	.424	TIDAK VALID
	Sig. (2-	.062	.277	.527	.695	.251		.063	
	N	20	20	20	20	20	20	20	
TOTAL	Pearson	.723**	.715**	.717**	.683**	.776**	.424	1	
	Sig. (2-	.000	.000	.000	.001	.000	.063		
	N	20	20	20	20	20	20	20	

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

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

Uji Validitas pada kelompok pertanyaan B.II

		Correlations				KESIMPULAN
		Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	TOTAL	
Pertanyaan n 1	Pearson Correlation	1	.593**	.439	.884**	VALID
	Sig. (2-tailed)		.006	.053	.000	
	N	20	20	20	20	
Pertanyaan n 2	Pearson Correlation	.593**	1	.423	.847**	VALID
	Sig. (2-tailed)	.006		.063	.000	
	N	20	20	20	20	
Pertanyaan n 3	Pearson Correlation	.439	.423	1	.679**	VALID
	Sig. (2-tailed)	.053	.063		.001	
	N	20	20	20	20	
TOTAL	Pearson Correlation	.884**	.847**	.679**	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		
	N	20	20	20	20	

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

Uji Validitas pada kelompok pertanyaan B.III

		Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	TOTAL	KESIMPULAN
Pertanyaan n 1	Pearson	1	.308	.924**	.717**	.859**	VALID
	Sig. (2-tailed)		.187	.000	.0	.000	
	N	20	20	20	20	20	
Pertanyaan n 2	Pearson	.308	1	.355	.605**	.701**	VALID
	Sig. (2-tailed)	.187		.125	.005	.001	
	N	20	20	20	20	20	
Pertanyaan n 3	Pearson	.924**	.355	1	.740**	.882**	VALID
	Sig. (2-tailed)	.000	.125		.000	.000	
	N	20	20	20	20	20	
Pertanyaan n 4	Pearson	.717**	.605**	.740**	1	.916**	VALID
	Sig. (2-tailed)	.000	.005	.000		.000	
	N	20	20	20	20	20	
TOTAL	Pearson	.859**	.701**	.882**	.916**	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000		
	N	20	20	20	20	20	

Uji Validitas pada kelompok pertanyaan B.IV

Correlations

		Pertanya an 1	Pertanya an 2	Pertanya an 3	Pertanya an 4	Pertanya an 5	TOTAL	KESIMP ULAN
Pertanya an 1	Pearson	1	.290	.072	.372	.120	.589**	VALID
	Sig. (2-		.215	.763	.106	.615	.006	
	N	20	20	20	20	20	20	
Pertanya an 2	Pearson	.290	1	.666**	.304	.265	.695**	VALID
	Sig. (2-	.215		.001	.193	.258	.001	
	N	20	20	20	20	20	20	
Pertanya an 3	Pearson	.072	.666**	1	.130	.165	.544*	VALID
	Sig. (2-	.763	.001		.586	.487	.013	
	N	20	20	20	20	20	20	
Pertanya an 4	Pearson	.372	.304	.130	1	.863**	.820**	VALID
	Sig. (2-	.106	.193	.586		.000	.000	
	N	20	20	20	20	20	20	
Pertanya an 5	Pearson	.120	.265	.165	.863**	1	.730**	VALID
	Sig. (2-	.615	.258	.487	.000		.000	
	N	20	20	20	20	20	20	
TOTAL	Pearson	.589**	.695**	.544*	.820**	.730**	1	
	Sig. (2-	.006	.001	.013	.000	.000		
	N	20	20	20	20	20	20	

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

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

2. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Uji Validitas pada kelompok pertanyaan C.I

Correlations

		Pertanyaan 1	Pertanyaan n 2	Pertanyaan n 3	Pertanyaan n 4	TOTAL	KESIMPULAN
Pertanyaan n 1	Pearson Correlation	1	.688**	.419	.020	.597**	VALID
	Sig. (2-tailed)		.001	.066	.934	.005	
	N	20	20	20	20	20	
Pertanyaan n 2	Pearson Correlation	.688**	1	.261	-.074	.539*	VALID
	Sig. (2-tailed)	.001		.267	.756	.014	
	N	20	20	20	20	20	
Pertanyaan n 3	Pearson Correlation	.419	.261	1	.631**	.839**	VALID
	Sig. (2-tailed)	.066	.267		.003	.000	
	N	20	20	20	20	20	
Pertanyaan n 4	Pearson Correlation	.020	-.074	.631**	1	.745**	VALID
	Sig. (2-tailed)	.934	.756	.003		.000	
	N	20	20	20	20	20	
TOTAL	Pearson Correlation	.597**	.539*	.839**	.745**	1	
	Sig. (2-tailed)	.005	.014	.000	.000		
	N	20	20	20	20	20	

Uji Validitas pada kelompok pertanyaan C.II

Correlations

		Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5	TOTAL	KESIMPULAN
Pertanyaan 1	Pearson Correlation	1	.696**	.715**	.471*	.538*	.841**	VALID
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.036	.014	.000	
	N	20	20	20	20	20	20	
Pertanyaan 2	Pearson Correlation	.696**	1	.572**	.631**	.676**	.850**	VALID
	Sig. (2-tailed)	.001		.008	.003	.001	.000	
	N	20	20	20	20	20	20	
Pertanyaan 3	Pearson Correlation	.715**	.572**	1	.590**	.750**	.860**	VALID
	Sig. (2-tailed)	.000	.008		.006	.000	.000	
	N	20	20	20	20	20	20	
Pertanyaan 4	Pearson Correlation	.471*	.631**	.590**	1	.767**	.789**	VALID
	Sig. (2-tailed)	.036	.003	.006		.000	.000	
	N	20	20	20	20	20	20	
Pertanyaan 5	Pearson Correlation	.538*	.676**	.750**	.767**	1	.873**	VALID
	Sig. (2-tailed)	.014	.001	.000	.000		.000	
	N	20	20	20	20	20	20	
TOTAL	Pearson Correlation	.841**	.850**	.860**	.789**	.873**	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		
	N	20	20	20	20	20	20	

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

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

Uji Validitas pada kelompok pertanyaan C.III

Correlations							
		Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	TOTAL	KESIMPULAN
Pertanyaan 1	Pearson Correlation	1	.737**	.487*	.683**	.897**	VALID
	Sig. (2-tailed)		.000	.030	.001	.000	
	N	20	20	20	20	20	
Pertanyaan 2	Pearson Correlation	.737**	1	.687**	.575**	.911**	VALID
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.008	.000	
	N	20	20	20	20	20	
Pertanyaan 3	Pearson Correlation	.487*	.687**	1	.214	.715**	VALID
	Sig. (2-tailed)	.030	.001		.365	.000	
	N	20	20	20	20	20	
Pertanyaan 4	Pearson Correlation	.683**	.575**	.214	1	.757**	VALID
	Sig. (2-tailed)	.001	.008	.365		.000	
	N	20	20	20	20	20	
TOTAL	Pearson Correlation	.897**	.911**	.715**	.757**	1	VALID
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		
	N	20	20	20	20	20	

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

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

3. Perspektif Kepuasan Pelanggan

Uji Validitas pada kelompok pertanyaan D.I

		Correlations				TOTAL	KESIMPULAN
		Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4		
Pertanyaan 1	Pearson Correlation	1	.524*	.343	.596**	.815**	VALID
	Sig. (2-tailed)		.018	.139	.006	.000	
	N	20	20	20	20	20	
Pertanyaan 2	Pearson Correlation	.524*	1	.299	.301	.753**	VALID
	Sig. (2-tailed)	.018		.200	.197	.000	
	N	20	20	20	20	20	
Pertanyaan 3	Pearson Correlation	.343	.299	1	.245	.641**	VALID
	Sig. (2-tailed)	.139	.200		.298	.002	
	N	20	20	20	20	20	
Pertanyaan 4	Pearson Correlation	.596**	.301	.245	1	.721**	VALID
	Sig. (2-tailed)	.006	.197	.298		.000	
	N	20	20	20	20	20	
TOTAL	Pearson Correlation	.815**	.753**	.641**	.721**	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000		
	N	20	20	20	20	20	

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

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

Uji Validitas pada kelompok pertanyaan D.II

Correlations

	Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	TOTAL	KESIMPULAN
Pertanyaan 1	1	.242	.698**	-.017	.650**	VALID
Pearson Correlation Sig. (2-tailed)		.304	.001	.944	.002	
N	20	20	20	20	20	
Pertanyaan 2	.242	1	.289	.518*	.656**	VALID
Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.304		.217	.019	.002	
N	20	20	20	20	20	
Pertanyaan 3	.698**	.289	1	.199	.757**	VALID
Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.001	.217		.400	.000	
N	20	20	20	20	20	
Pertanyaan 4	-.017	.518*	.199	1	.698**	VALID
Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.944	.019	.400		.001	
N	20	20	20	20	20	
TOTAL	.650**	.656**	.757**	.698**	1	
Pearson Correlation Sig. (2-tailed)	.002	.002	.000	.001		
N	20	20	20	20	20	

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

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

LAMPIRAN E-UJI RELIABILITAS

1.2.1 Uji Reliabilitas

1. Perspektif Finansial

Uji Reliabilitas pada Kelompok Pertanyaan A1

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Cronbach's Alpha	N of Items
.813	5

2. Perspektif Proses Internal

Uji Reliabilitas pada Kelompok Pertanyaan B.I

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Cronbach's Alpha	N of Items
.747	5

Uji Reliabilitas pada Kelompok Pertanyaan B.II

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

Cronbach's Alpha	N of Items
.722	3

Uji Reliabilitas pada Kelompok Pertanyaan B.III

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

Cronbach's Alpha	N of Items
.854	4

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Uji Reliabilitas pada Kelompok Pertanyaan B.IV

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

Cronbach's Alpha	N of Items
.697	5

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

3. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Uji Reliabilitas pada Kelompok Pertanyaan C.I

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

Cronbach's Alpha	N of Items
.528	4

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Uji Reliabilitas pada Kelompok Pertanyaan C.II

		N	%
	Valid	20	100.0
Cases	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

Cronbach's Alpha	N of Items
.888	5

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Uji Reliabilitas pada Kelompok Pertanyaan C.III

		N	%
	Valid	20	100.0
Cases	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

Cronbach's Alpha	N of Items
.840	4

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

4. Perspektif Kepuasan Pelanggan

Uji Reliabilitas pada Kelompok Pertanyaan D.I

		N	%
	Valid	20	100.0
Cases	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

Cronbach's Alpha	N of Items
.698	4

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Uji Reliabilitas pada Kelompok Pertanyaan D.II

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

