

# LAMPIRAN

Kepada :

Yth. Bapak/ Ibu

Karyawan PT. Taspen Yogyakarta

Hal: **Permohonan Mengisi Kuisisioner Penelitian**

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tiara Intan Pradevi

Alamat : Ngebel RT 06, Kel. Tamantirto, Kec. Kasihan, Kab. Bantul

NIM : 20150420043

Dalam rangka penyusunan skripsi guna memenuhi syarat menyelesaikan studi program S1 di Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, peneliti memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan informasi mengenai pelayanan PT. Taspen Yogyakarta, dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang tersedia dalam kuisisioner penelitian ini. Terkait hal tersebut diatas, perlu saya sampaikan bahwa kuisisioner ini hanya digunakan untuk keperluan penelitian, sehingga informasi yang saya peroleh dari Bapak/Ibu akan saya gunakan sesuai dengan kode etik penelitian.

Terimakasih atas kesediaan Bapak/Ibu yang telah mengisi kuisisioner ini. Mengingat keberhasilan penelitian ini akan sangat bergantung kepada kelengkapan jawaban, dimohon dengan sangat agar Bapak/Ibu dapat memberikan jawaban dengan lengkap.

Yogyakarta, 07 Februari 2019

**Mengetahui,**

**Dosen Pembimbing Peneliti**

**Peneliti**

**Ietje Nazaruddin, Dr.,M.Si.,Ak.,CA**

**NIK : 143 025**

**Tiara Intan Pradevi**

**20150420043**

### A. Identitas responden

Untuk keperluan keabsahan data ini, saya mengharapkan kepada bapak/ibu/sdr/sdri untuk mengisi data-data berikut ini:

1. Jenis Kelamin :
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
2. Jenjang pendidikan :
  - a. SMA/SMK
  - b. Diploma III
  - c. Strata 1 (S1)
  - d. Strata 2 (S2)
  - e. Lainnya, .....
3. Posisi Terakhir :
  - a. Kepala Cabang
  - b. Kepala Bidang
  - c. Kepala Seksi
  - d. Karyawan lainnya

### B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Berikan tanda (  $\checkmark$  ) pada salah satu kolom yang sesuai dengan jawaban Bapak/Ibu. Pada setiap pertanyaan telah disediakan bagian lima poin skala disampingnya dengan keterangan sebagai berikut:

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Netral (N)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

## Pernyataan tentang perspektif keuangan (X1)

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	PT. Taspen (Persero) menggunakan sumber modal baik internal maupun eksternal dalam operasional kegiatan					
2	Modal yang didapatkan oleh PT. Taspen (Persero) dinilai sudah efektif dalam membiayai kegiatan operasional perusahaan					
3	PT. Taspen (Persero) dapat mengendalikan biaya operasional kegiatan					
4	Laporan Keuangan yang dikeluarkan oleh PT. Taspen (Persero) membantu dalam pembuatan kebijakan strategi					
5	PT. Taspen (Persero) berusaha memberikan pengembalian yang diharapkan oleh para pemegang saham					
6	PT. Taspen (Persero) berusaha meningkatkan laba perusahaan					

## Pernyataan tentang perspektif proses bisnis internal (X3)

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	PT. Taspen (Persero) selalu berinovasi untuk mengembangkan program baru					
2	PT. Taspen (Persero) selalu melakukan penelitian atau riset untuk mengembangkan suatu programnya agar diterima oleh peserta					

3	PT. Taspen (Persero) selalu berhasil mengembangkan program barunya					
4	PT. Taspen (Persero) berusaha untuk memenuhi permintaan para peserta agar peserta tidak kecewa					
5	PT. Taspen (Persero) berusaha memperbaiki sistem transaksi agar peserta merasa nyaman dan terpuaskan					

Pernyataan tentang perspektif pembelajaran dan pertumbuhan (X4)

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	PT. Taspen (Persero) berupaya agar para pegawai puas dan nyaman bekerja					
2	PT. Taspen (Persero) selalu membuka kesempatan bagi pegawai yang berprestasi untuk naik jabatan					
3	Tingkat ketepatan informasi yang diterapkan PT. Taspen (Persero) sudah memenuhi standar					
4	Seluruh pegawai memahami visi dan misi PT. Taspen (Persero)					
5	PT. Taspen (Persero) memberi kebebasan dalam menyampaikan saran					
6	Banyak masukan dari pegawai yang diterima PT. Taspen (Persero)					

## Pernyataan tentang pengukuran kinerja (Y)

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Pihak manajemen berusaha untuk kreatif mengembangkan program-program baru					
2	Manajemen PT. Taspen (Persero) berhasil meningkatkan laba perusahaan					
3	Hasil yang diperoleh atau dicapai oleh karyawan selalu dilaporkan kepada pihak internal maupun eksternal					

Kepada :

Yth. Bapak/ Ibu

Peserta PT. Taspen Yogyakarta

Hal: **Permohonan Mengisi Kuisisioner Penelitian**

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tiara Intan Pradevi

Alamat : Ngebel RT 06, Kel. Tamantirto, Kec. Kasihan, Kab. Bantul

NIM : 20150420043

Dalam rangka penyusunan skripsi guna memenuhi syarat menyelesaikan studi program S1 di Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, peneliti memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan informasi mengenai pelayanan PT. Taspen Yogyakarta, dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang tersedia dalam kuisisioner penelitian ini. Terkait hal tersebut diatas, perlu saya sampaikan bahwa kuisisioner ini hanya digunakan untuk keperluan penelitian, sehingga informasi yang saya peroleh dari Bapak/Ibu akan saya gunakan sesuai dengan kode etik penelitian.

Terimakasih atas kesediaan Bapak/Ibu yang telah mengisi kuisisioner ini. Mengingat keberhasilan penelitian ini akan sangat bergantung kepada kelengkapan jawaban, dimohon dengan sangat agar Bapak/Ibu dapat memberikan jawaban dengan lengkap.

Yogyakarta, 07 Februari 2019

**Mengetahui,**

**Dosen Pembimbing Peneliti**

**Peneliti**

**Ietje Nazaruddin, Dr.,M.Si.,Ak.,CA**

**NIK : 143 025**

**Tiara Intan Pradevi**

**20150420043**

#### A. Identitas responden

Untuk keperluan keabsahan data ini, saya mengharapkan kepada bapak/ibu/sdr/sdri untuk mengisi data-data berikut ini:

1. Jenis Kelamin :

- a. Laki-laki
- b. Perempuan

2. Jenjang pendidikan :

- a. SMA/SMK
- b. Diploma III
- c. Strata 1 (S1)
- d. Strata 2 (S2)
- e. Lainnya, .....

#### B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Berikan tanda (  $\surd$  ) pada salah satu kolom yang sesuai dengan jawaban Bapak/Ibu. Pada setiap pertanyaan telah disediakan bagian lima poin skala disampingnya dengan keterangan sebagai berikut:

- 1. Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2. Tidak Setuju (TS)
- 3. Netral (N)
- 4. Setuju (S)
- 5. Sangat Setuju (SS)



## Pernyataan tentang perspektif pelanggan (X2)

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	PT. Taspen memberikan pelayanan maksimal kepada peserta					
2	PT. Taspen berusaha untuk memberikan kepuasan kepada peserta					
3	PT. Taspen selalu berusaha menjaga hubungan baik dengan nasabah					
4	PT. Taspen memberikan pelayanan yang cepat kepada para peserta					
5	PT. Taspen memberikan fasilitas untuk kenyamanan para peserta agar peserta merasa puas					
6	Peserta PT. Taspen puas terhadap fasilitas yang diberikan oleh PT. Taspen (Persero)					

**VARIABEL DEPENDEN PENGUKURAN KINERJA**

NO	VARIABEL Y			TOTAL Y
	Y1	Y2	Y3	
1	5	5	4	14
2	5	4	5	14
3	3	4	4	11
4	4	3	4	11
5	4	4	4	12
6	2	3	3	8
7	5	4	5	14
8	5	5	5	15
9	5	5	4	14
10	3	3	3	9
11	4	4	5	13
12	5	4	4	13
13	4	4	5	13
14	4	4	4	12
15	3	3	3	9
16	4	3	4	11
17	4	4	4	12
18	3	4	3	10
19	5	5	5	15
20	3	3	4	10
21	3	4	3	10
22	4	4	4	12
23	5	5	5	15
24	4	4	4	12
25	5	4	5	14
26	4	4	4	12
27	5	4	5	14
28	5	5	5	15
29	4	4	4	12
30	4	5	4	13
31	5	4	5	14
32	3	3	3	9

### VARIABEL INDEPENDEN PERSPEKTIF KEUANGAN

VARIABEL X1 (PKEU)						TOTAL X1
PKEU1	PKEU2	PKEU3	PKEU4	PKUE5	PKEU6	
4	4	5	4	5	5	27
5	5	4	5	5	4	28
3	3	4	4	4	4	22
4	4	4	4	5	4	25
4	4	4	4	4	4	24
2	3	3	2	2	3	15
4	4	5	4	4	4	25
5	5	5	5	5	5	30
5	5	4	5	5	4	28
4	4	3	3	3	4	21
4	3	4	4	4	4	23
5	4	4	4	4	5	26
4	4	4	5	4	4	25
5	5	4	5	5	5	29
3	4	3	3	3	3	19
4	4	3	4	4	4	23
4	5	4	4	5	4	26
3	3	3	4	4	3	20
5	5	4	5	5	5	29
4	3	3	4	3	4	21
3	3	4	3	3	3	19
4	4	4	5	4	5	26
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
4	5	5	5	4	5	28
4	4	5	4	5	5	27
4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	5	4	4	26
4	4	5	5	5	5	28
3	3	3	3	3	3	18

### PERSPEKTIF PELANGGAN

VARIABEL X2 (PPL)						TOTAL X2
PPL1	PPL2	PPL3	PPL4	PPL5	PPL6	
5	4	5	5	4	5	28
4	4	5	4	4	5	26
5	5	5	5	5	5	30
4	4	4	4	4	4	24
5	5	4	4	5	5	28
2	2	3	3	2	2	14
5	4	4	5	4	4	26
4	4	4	3	4	3	22
4	4	5	4	4	4	25
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	4	3	19
4	4	4	4	4	4	24
4	5	4	4	4	4	25
4	4	3	3	3	3	20
3	4	4	3	3	4	21
4	3	3	3	4	4	21
4	4	4	4	4	3	23
3	3	4	3	3	4	20
4	4	3	3	4	4	22
4	4	3	3	4	4	22
3	3	4	4	3	3	20
4	5	4	4	5	4	26
5	5	4	4	5	4	27
5	4	4	4	4	4	25
4	4	3	3	4	4	22
4	4	3	4	4	4	23
5	5	5	4	4	4	27
4	4	5	4	5	4	26
4	4	3	4	3	4	22
4	5	4	4	5	5	27
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	3	4	3	22

**PERSPEKTIF PROSES BISNIS INTERNAL**

VARIABLE X3 (PBI)					TOTAL X3
PBI1	PBI2	PBI3	PBI4	PBI5	
4	4	3	4	3	18
4	5	5	5	4	23
3	3	4	3	4	17
4	4	3	4	3	18
4	4	3	3	4	18
3	3	2	2	3	13
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	5	5	4	5	23
4	3	4	3	4	18
4	4	3	4	4	19
4	4	4	3	4	19
3	3	4	4	3	17
5	4	4	5	5	23
3	3	3	4	3	16
4	3	4	4	4	19
4	3	4	4	4	19
4	3	3	3	4	17
5	5	5	5	5	25
3	3	3	4	3	16
3	3	4	4	3	17
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
5	5	4	5	5	24
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	5	4	4	5	22
5	5	5	5	5	25
3	3	3	3	3	15

**PERSPEKTIF PERTUMBUHAN DAN PEMBELAJARAN**

VARIABEL X4 (PPP)						TOTAL X4
PP1	PP2	PP3	PP4	PP5	PP6	
4	4	4	5	4	5	26
4	4	4	4	4	4	24
3	4	3	4	4	4	22
4	4	4	3	4	4	23
4	4	3	4	4	4	23
2	2	3	3	2	2	14
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	4	4	4	23
4	3	3	4	3	3	20
4	4	5	4	5	4	26
5	5	4	5	4	4	27
4	4	4	4	5	5	26
5	4	4	5	4	5	27
3	3	3	3	3	3	18
4	3	4	4	3	3	21
3	4	3	4	4	4	22
3	4	3	3	3	4	20
5	4	5	5	4	4	27
4	3	3	3	3	3	19
3	3	4	3	3	4	20
4	4	3	3	4	3	21
5	5	5	5	5	4	29
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	4	5	4	28
4	4	4	4	4	4	24
5	5	5	4	5	5	29
4	5	5	5	5	5	29
4	4	4	4	4	4	24
4	4	5	4	5	5	27
4	5	4	4	5	4	26
3	3	3	3	2	3	17

## 1. PENGUKURAN KINERJA

### Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y
Y.1	Pearson Correlation	1	,673**	,809**	,947**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	32	32	32	32
Y.2	Pearson Correlation	,673**	1	,531**	,816**
	Sig. (2-tailed)	,000		,002	,000
	N	32	32	32	32
Y.3	Pearson Correlation	,809**	,531**	1	,886**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002		,000
	N	32	32	32	32
Y	Pearson Correlation	,947**	,816**	,886**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	32	32	32	32

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

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	32	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,860	3

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	8,16	1,491	,850	,692
Y.2	8,25	2,258	,639	,888
Y.3	8,09	1,959	,750	,791

## 2. PERSPEKTIF KEUANGAN

### Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X
X1.1	Pearson Correlation	1	,788**	,484**	,772**	,747**	,744**	,
	Sig. (2-tailed)		,000	,005	,000	,000	,000	,
	N	32	32	32	32	32	32	,
X1.2	Pearson Correlation	,788**	1	,496**	,672**	,708**	,626**	,
	Sig. (2-tailed)	,000		,004	,000	,000	,000	,
	N	32	32	32	32	32	32	,
X1.3	Pearson Correlation	,484**	,496**	1	,614**	,652**	,691**	,
	Sig. (2-tailed)	,005	,004		,000	,000	,000	,
	N	32	32	32	32	32	32	,
X1.4	Pearson Correlation	,772**	,672**	,614**	1	,771**	,709**	,
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,
	N	32	32	32	32	32	32	,
X1.5	Pearson Correlation	,747**	,708**	,652**	,771**	1	,696**	,
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,
	N	32	32	32	32	32	32	,
X1.6	Pearson Correlation	,744**	,626**	,691**	,709**	,696**	1	,
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,
	N	32	32	32	32	32	32	,
X1	Pearson Correlation	,884**	,835**	,764**	,888**	,896**	,865**	,
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,
	N	32	32	32	32	32	32	,

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

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	32	100,0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,927	6



Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	20,66	10,104	,828	,908
X1.2	20,63	10,500	,762	,917
X1.3	20,63	10,887	,666	,928
X1.4	20,50	9,871	,829	,908
X1.5	20,53	9,676	,839	,906
X1.6	20,50	10,452	,807	,911

### 3. PERSPEKTIF PELANGGAN

		Correlations						
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,733**	,411*	,616**	,670**	,613**	,85
	Sig. (2-tailed)		,000	,020	,000	,000	,000	,0
	N	32	32	32	32	32	32	
X2.2	Pearson Correlation	,733**	1	,411*	,466**	,737**	,613**	,83
	Sig. (2-tailed)	,000		,020	,007	,000	,000	,0
	N	32	32	32	32	32	32	
X2.3	Pearson Correlation	,411*	,411*	1	,621**	,398*	,456**	,69
	Sig. (2-tailed)	,020	,020		,000	,024	,009	,0
	N	32	32	32	32	32	32	
X2.4	Pearson Correlation	,616**	,466**	,621**	1	,429*	,546**	,76
	Sig. (2-tailed)	,000	,007	,000		,014	,001	,0
	N	32	32	32	32	32	32	
X2.5	Pearson Correlation	,670**	,737**	,398*	,429*	1	,600**	,81
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,024	,014		,000	,0
	N	32	32	32	32	32	32	
X2.6	Pearson Correlation	,613**	,613**	,456**	,546**	,600**	1	,80
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,009	,001	,000		,0
	N	32	32	32	32	32	32	
X2	Pearson Correlation	,851**	,836**	,690**	,764**	,811**	,806**	
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	32	32	32	32	32	32	

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

---

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	32	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	32	100,0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,882	6

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	19,56	7,157	,771	,848
X2.2	19,56	7,222	,750	,851
X2.3	19,69	7,899	,551	,884
X2.4	19,84	7,814	,663	,866
X2.5	19,63	7,339	,713	,858
X2.6	19,69	7,383	,707	,859

#### 4. PERSPEKTIF PROSES BISNIS INTERNAL

##### Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	,803**	,661**	,725**	,859**	,906**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	32	32	32	32	32	32
X3.2	Pearson Correlation	,803**	1	,698**	,717**	,788**	,904**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	32	32	32	32	32	32
X3.3	Pearson Correlation	,661**	,698**	1	,738**	,762**	,873**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	32	32	32	32	32	32
X3.4	Pearson Correlation	,725**	,717**	,738**	1	,612**	,855**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	32	32	32	32	32	32
X3.5	Pearson Correlation	,859**	,788**	,762**	,612**	1	,903**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	32	32	32	32	32	32
X3	Pearson Correlation	,906**	,904**	,873**	,855**	,903**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	32	32	32	32	32	32

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

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	32	100,0

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

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,932	5

##### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	16,13	8,306	,856	,911
X3.2	16,19	7,706	,841	,912
X3.3	16,22	7,983	,794	,921
X3.4	16,13	8,177	,771	,925
X3.5	16,09	8,023	,846	,911

## 5. PERSPEKTIF PERTUMBUHAN DAN PEMBELAJARAN

### Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4.6	X4
X4.1	Pearson Correlation	1	,685**	,645**	,665**	,637**	,496**	,818**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,004	,000
	N	32	32	32	32	32	32	32
X4.2	Pearson Correlation	,685**	1	,585**	,598**	,852**	,685**	,879**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	32	32	32	32	32	32	32
X4.3	Pearson Correlation	,645**	,585**	1	,562**	,703**	,585**	,816**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,001	,000	,000	,000
	N	32	32	32	32	32	32	32
X4.4	Pearson Correlation	,665**	,598**	,562**	1	,567**	,598**	,784**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001		,001	,000	,000
	N	32	32	32	32	32	32	32
X4.5	Pearson Correlation	,637**	,852**	,703**	,567**	1	,745**	,905**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001		,000	,000
	N	32	32	32	32	32	32	32
X4.6	Pearson Correlation	,496**	,685**	,585**	,598**	,745**	1	,818**
	Sig. (2-tailed)	,004	,000	,000	,000	,000		,000
	N	32	32	32	32	32	32	32
X4	Pearson Correlation	,818**	,879**	,816**	,784**	,905**	,818**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	32	32	32	32	32	32	32

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

		N	%
Cases	Valid	32	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	32	100,0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,914	6

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	19,63	9,855	,736	,902
X4.2	19,63	9,532	,821	,890
X4.3	19,69	9,706	,727	,904
X4.4	19,63	10,242	,697	,907
X4.5	19,63	8,758	,847	,886
X4.6	19,63	9,855	,736	,902

## 6. Lampiran lainnya

### Lampiran Descriptive

#### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Pengukuran Kinerja Keuangan	32	8	15	12,25	2,000
Pelanggan	32	14	30	23,59	3,241
Proses Bisnis Internal	32	13	25	20,19	3,514
Pembelajaran dan Pertumbuhan	32	14	29	23,56	3,698
Valid N (listwise)	32				



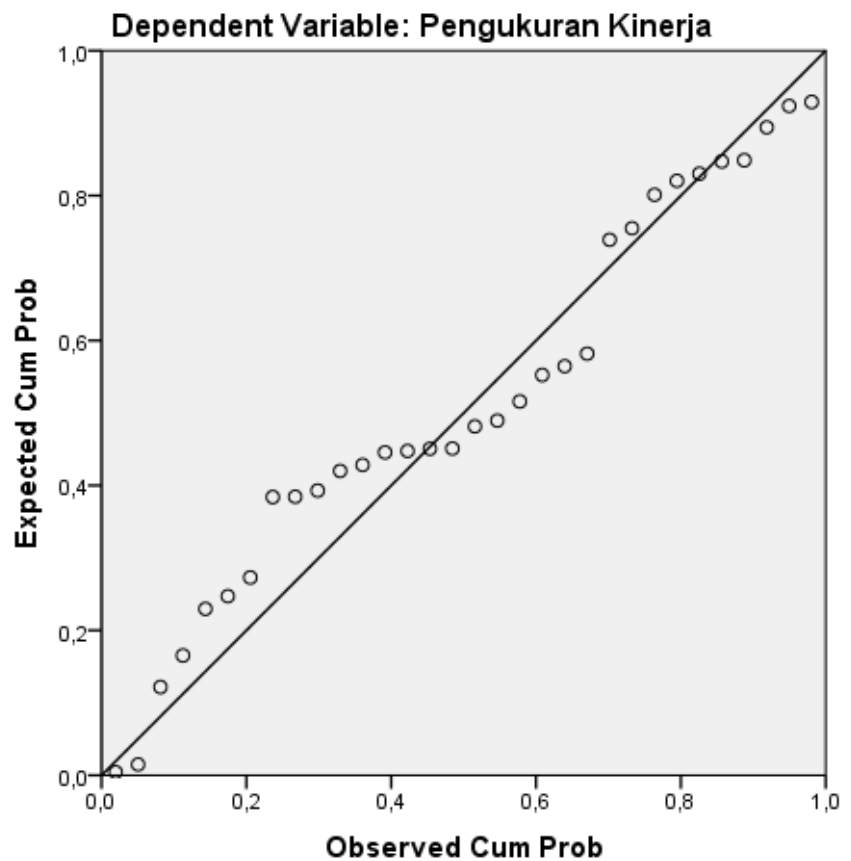
8. Asumsi Klasik  
Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		32
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,69446276
	Absolute	,157
Most Extreme Differences	Positive	,100
	Negative	-,157
Kolmogorov-Smirnov Z		,889
Asymp. Sig. (2-tailed)		,408

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



## Uji Heteroskedastisitas

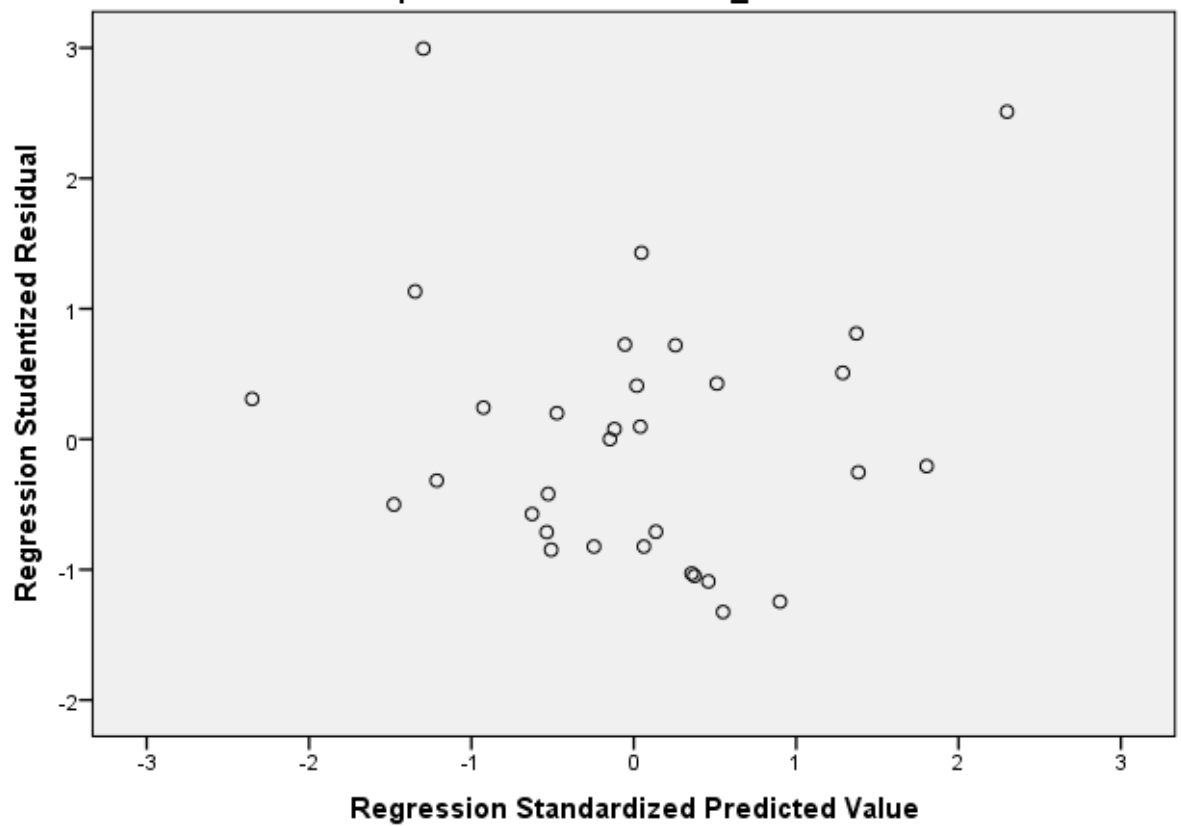
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,505	,693		,729	,472
Keuangan	,050	,056	,407	,900	,376
Pelanggan	-,051	,031	-,350	-1,663	,108
Proses Bisnis Internal	-,028	,050	-,210	-,566	,576
Pembelajaran dan Pertumbuhan	,022	,045	,175	,500	,621

a. Dependent Variable: ABS\_RES

## Scatterplot

Dependent Variable: ABS\_RES





## Uji Multikolinearitas

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-,669	1,097		-,609	,547		
Keuangan	,190	,089	,362	2,145	,041	,157	6,411
Pelanggan	,042	,048	,068	,869	,392	,724	1,381
Proses Bisnis Internal	,168	,079	,295	2,126	,043	,232	4,306
Pembelajaran dan Pertumbuhan	,163	,071	,302	2,315	,028	,262	3,816

a. Dependent Variable: Pengukuran Kinerja

## Uji Regresi Linear Berganda

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,938 <sup>a</sup>	,879	,862	,744

a. Predictors: (Constant), Pembelajaran dan Pertumbuhan, Pelanggan, Proses Bisnis Internal, Keuangan

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	109,049	4	27,262	49,234	,000 <sup>b</sup>
	Residual	14,951	27	,554		
	Total	124,000	31			

a. Dependent Variable: Pengukuran Kinerja

b. Predictors: (Constant), Pembelajaran dan Pertumbuhan, Pelanggan, Proses Bisnis Internal, Keuangan

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,669	1,097		-,609	,547
	Keuangan	,190	,089	,362	2,145	,041
	Pelanggan	,042	,048	,068	,869	,392
	Proses Bisnis Internal	,168	,079	,295	2,126	,043
	Pembelajaran dan Pertumbuhan	,163	,071	,302	2,315	,028

a. Dependent Variable: Pengukuran Kinerja