

DAFTAR PUSTAKA

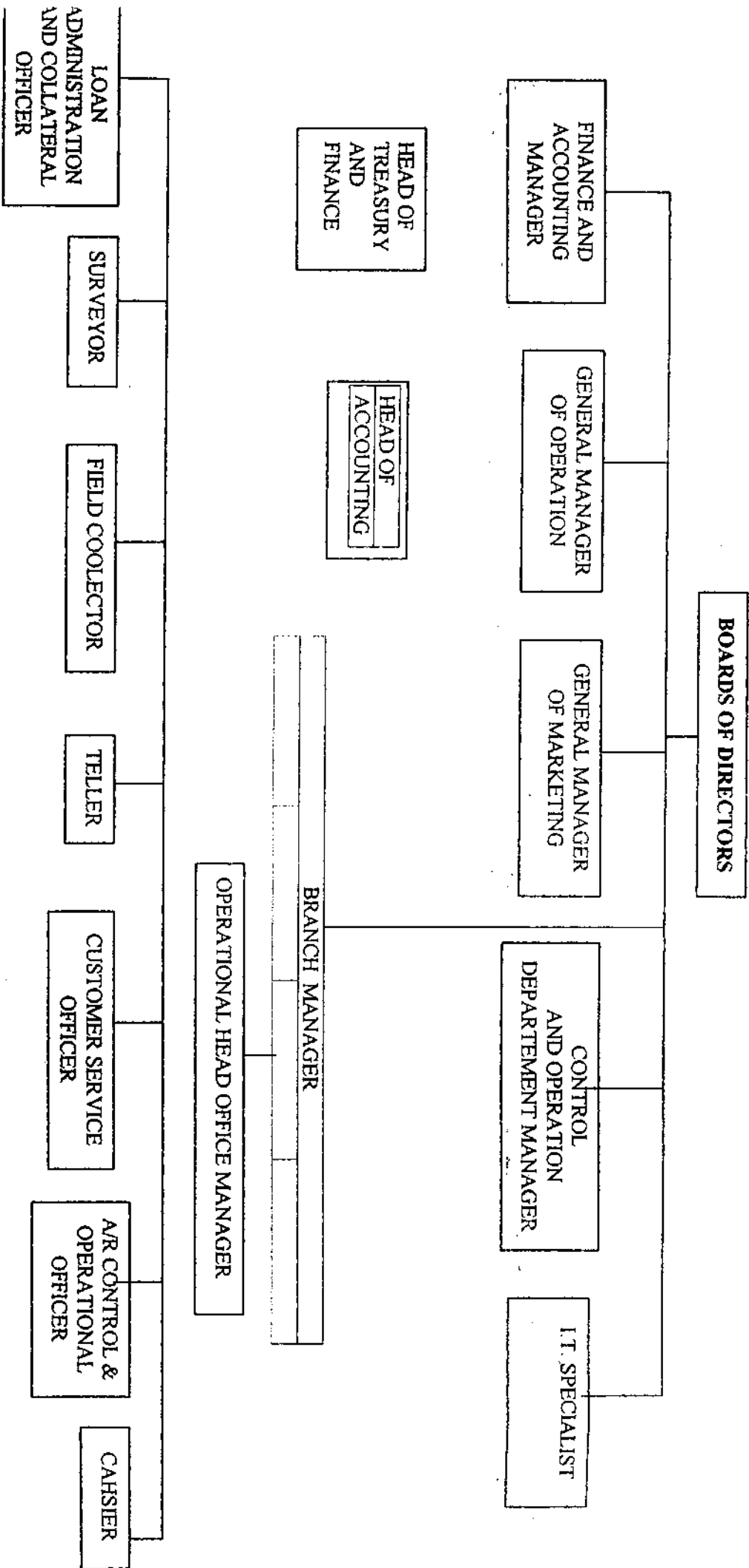
- Atkinson, Anthony A., Banker, Rajiv D., Kaplan, Roberts S., Young, Marks., "Management Accounting", Prentice Hall, New Jersey, 1995
- Alwi Syafarudin "Alat-alat Analisis dalam Pembelanjaan" Edisi Revisi, Andi Offset, Yogyakarta, 1994
- Hirsch, Maurice L., Jr., "Advanced Management Accounting", Second Edition, South Western Publishing, Cincinnati, OHIO, 1994
- Humble, John W. 1970 "Management By Objectives Action", New York: McGraw Hill.
- Kaplan Robert S. 1983 "Measuring Manufacturing Performance : A New Challenge for Managerial Accounting Research, Vol LVIII. No. 4: 686 – 705, 1996
- Kaplan Robert S and David P Norton. 1992." The Balanced Scorecard Measures That Drive Performance ". Harvard Business Review January – February 1996: 71 – 79
- Kaplan Robert S and David P Norton 1996, : Using the Balanced Scorecard as a Strategic Management System " Harvard Business Review Januari – Februari 1996: 75 – 85
- Kaplan Robert S and David P. Norton 1996, " The Balance Scorecard : Translating Strategy Into Action". Boston MA., Harvard Business School Art, 1996
- Laela Fatma, " Balanced Scorecard Sebagai Alternatif Pengukuran Kinerja Manajemen", Manajemen Usahawan no 6., th XXVI, Juni 1997
- Mulyadi, " Strategi Manajemen Sistem dengan Pendekatan Balanced Scorecard " Majalah Usahawan no 6. tahun XXVIII Februari, 1994
- Mirza Teuku " Balance Scorecard " Majalah Usahawan, no 6. tahun XXVI, Juni, 1997.
- Soetjipto Budi W., Mengukur Kinerja Bisnis dengan Balanced Scorecard, " Majalah Usahawan no. 6. tahun XXVI, Juni, 1997.

Secakusune Thomas “ Perspektif Proses Internal Bisnis dalam Balanced Scorecard”, Majalah Usahawan no. 6. tahun XXVI, Juni, 1997.

Tatkondi , Laksmi U and Roa J “ We need Dynamic Performance Measures”, Management Accounting, September, 1998

LAMPYRAN

HEAD OFFICE ORGANIZATION CHART



**Laporan Perkembangan Laba Rugi Selama 4 Tahun Terakhir
(1999 - 2002) dalam Ribuan Rupiah**

Uraian	TAHUN			
	1999	2000	2001	2002
PENDAPATAN				
-Pendapatan pembiayaan konsumen	23.226.016.230	30.470.712.434	52.008.424.011	81.577.022.444
-Pendapatan Sewa Guna Usaha	587.178.852	310.116.566	-	-
-Jasa Giro	129.140.645	240.259.6578	191.830.987	283.914.928
-Laba Penjualan Aktiva Tetap	-	197.353.226	-	-
-Bunga Deposito	4.082.576.952	33.311.849	303.330.713	106.001.165
-Penadapatan Bea Balik Nama	15.749.542	28.129.025	35.483.185	33.596.263
-Realisasi atas penjualan penyewaan di tangguhkan	-	-	-	210.003
- lain – lain	39.240.754	354.107.802	377.943.278	112.730.644
Jumlah Pendapatan	28.079.902.975	31.633.990.500	52.917.012.174	82.113.475.447
BEBAN				
- Bunga pinjaman ,Provisi dan Administrasi Kredit	26.375.820.181	18.044.080.179	32.493.593.886	50.453.411.421
- Beban Umum dan Administrasi	3.477.100.207	6.217.533.459	-	-
- Beban Usaha	-	-	13.052.393.862	19.878.218.267
Jumlah beban	29.852.920.388	24.261.613.638	45.545.987.748	70.331.630.328
LABA (RUGI) sebelum Pajak	(1.773.017.413)	7.732.376.922	7.371.024.426	11.781.845.119
PAJAK PENGHASILAN				
- Kini	-	570.327.900	1.266.309.200	2.351.725.700
- Tangguhan	-	-	1.142.786.232	1.688.281.583
Jumlah Beban Pajak		570.327.900	2.409.095.432	4.035.007.283
LABA (RUGI) Bersih	(1.733.017.413)	6.802.049.022	4.961.928.994	7.746.837.836

Sumber PT. Armada Finance

Data Kinerja Pembiayaan Tahun 1999 - 2002

Tahun	Jumlah Nasabah	Jumlah Pembiayaan	Pendapatan Pembiayaan
1999	3,716	464,520,324,600	23,226,016,230
2000	4,875	609,414,248,680	30,470,712,434
2001	8,321	1,040,168,480,220	52,008,424,011
2002	13,052	1,631,540,448,880	81,577,022,444

DAFTAR KUESIONER
PERSEPSI NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DI PT ARMADA FINANCE MAGELANG

Nama :

Pekerjaan :

Keterangan :

5 = Sangat baik

4 = Baik

3 = Biasa

2 = Jelek

1 = Sangat jelek

NO	DIMENSI	SKOR				
		5	4	3	2	1
	<i>Reliability (komitmen dan kesungguhan melayani)</i>					
1	Bagaimana rutinitas dan kecepatan penyampaian pelayanan di PT Armada Finance					
2	Bagaimana ketepatan petugas dalam mengelola transaksi anda					
3	Bagaimana kecepatan petugas dalam mengelola transaksi anda					
4	Bagaimana kesungguhan petugas dalam melayani anda termasuk penyampaian nota transaksi					
5	Bagaimana kesungguhan petugas dalam menepati apa yang telah dijanjikan.					
6	Bagaimana perhatian petugas selama melayani					
7	Bagaimana penilaian saudara mengenai fasilitas di PT Armada Finance					
8	Bagaimana kesiapan fasilitas pelayanan yang disediakan PT Armada Finance					
	<i>Competence (ketrampilan dan penguasaan tugas pekerjaan untuk melayani)</i>					
9	Bagaimana ketrampilan petugas dalam melayani Anda					
10	Bagaimana kecepatan antrian di depan (<i>front office</i>) dalam melayani anda.					

NO	DIMENSI	SKOR				
		5	4	3	2	1
11	Bagaimana petugas perusahaan dalam menyampaikan dan menjelaskan keunggulan produk perusahaan					
12	Bagaimana kesediaan petugas perusahaan mendengarkan dan memahami pertanyaan anda.					
13	Bagaimana bobot/kualitas petugas perusahaan menjawab pertanyaan anda					
14	Bagaimana pengetahuan petugas perusahaan secara umum menurut penilaian dan kesan anda.					
	<i>Credibility (tindakan dan penampilan yang dapat dipercaya dalam pelayanan)</i>					
15	Bagaimana kesesuaian antara promosi perusahaan dibandingkan dengan pelayanan di kantor					
16	Bagaimana ketulusan petugas perusahaan meminta maaf kepada anda yang merasa kurang terlayani.					
17	Bagaimana suasana keamanan dan kemudahan parkir pada kantor PT Armada Finance					
18	Bagaimana penampilan gedung kantor PT Armada Finance dibandingkan perusahaan lain.					
19	Bagaimana kenyamanan penampilan ruang layanan (interior) PT Armada Finance Magelang					
	<i>Responsiveness (sikap tanggap dan peduli dalam memberikan pelayanan)</i>					
20	Bagaimana perhatian dan kesediaan petugas perusahaan melayani anda					
21	Bagaimana petugas perusahaan menyediakan sarana layanan (formulir, ballpoint, dsb) di meja formulir.					
22	Bagaimana sikap dan kesigapan petugas perusahaan saat anda memerlukan informasi dan penjelasan.					
23	Bagaimana sikap tanggap petugas perusahaan terhadap anda bila kebetulan anda menemui masalah					
24	Bagaimana kelembutan dan keakraban petugas perusahaan pada saat menerima telepon.					
25	Bagaimana kecepatan respon saluran telepon saat anda menghubungi PT Armada Finance Magelang					
26	Bagaimana perhatian dan pelayanan petugas perusahaan apabila anda mengajukan komplain dan kritik.					

NO	DIMENSI	SKOR				
		5	4	3	2	1
	<i>Courtesy (sikap ramah dan penampilan sebagai petugas layanan)</i>					
27	Bagaimana keramahan dan keakraban pimpinan perusahaan saat bertemu anda.					
28	Bagaimana keramahan memberi sapaan petugas perusahaan saat bertemu anda.					
30	Bagaimana ekspresi senyum keramahan pada wajah petugas perusahaan saat melayani anda.					
31	Bagaimana penampilan dan cara berpakaian petugas perusahaan secara umum.					
32	Bagaimana sikap bersahabat yang ditunjukkan oleh petugas perusahaan					
	<i>Accesibility (kemudahan untuk menemui dan menghubungi)</i>					
33	Bagaimana penilaian kemudahan anda untuk menemui pimpinan perusahaan					
34	Bagaimana jam pelayanan yang disediakan oleh perusahaan					
35	Bagaimana kemudahan memperoleh informasi dari petugas perusahaan					
36	Bagaimana penilaian anda mengenai cara petugas perusahaan dalam memberikan panduan.					
37	Bagaimana kecukupan jumlah teller yang tersedia					
38	Bagaimana kecepatan pelayanan petugas perusahaan pada saat jam-jam sibuk.					
39	Bagaimana kemudahan menuju lokasi kantor perusahaan					
40	Bagaimana kemudahan memperoleh tempat parkir di kantor perusahaan					
	<i>Understanding (upaya untuk mengenali nasabah dan masalahnya)</i>					
41	Bagaimana kesediaan petugas perusahaan memahami kesulitan anda dalam hal keuangan.					
42	Bagaimana kesediaan petugas perusahaan untuk mengerti keinginan anda					
43	Bagaimana kesediaan petugas perusahaan membantu anda mengatasi kesulitan masalah perbankan.					

NO	DIMENSI	SKOR				
		5	4	3	2	1
44	Bagaimana kesediaan petugas perusahaan mengenal dan memberi sapaan dengan menyebut nama anda. <i>Communication (kemampuan menyampaikan pesan/informasi)</i>					
45	Bagaimana cara petugas bank perusahaan menyampaikan/menerangkan produk dan jasa.					
46	Bagaimana petugas perusahaan menginformasikan perubahan ketentuan bank (bunga,waktu,kurs,dll)					
47	Bagaimana kesediaan petugas perusahaan memberikan informasi mengenai resiko yang akan terjadi.					
48	Bagaimana kemampuan petugas perusahaan berbicara dengan bahasa yang mudah anda pahami.					
49	Seberapa besar kepuasan yang anda rasakan selama petugas perusahaan melayani anda *)					
50	Bagaimana penilaian anda mengenai pelayanan yang telah disajikan perusahaan. *)					
51	Bagaimana keinginan anda merekomendasikan pelayanan perusahaan kepada rekan anda **)					

Catatan :

- *) 5 = Sangat Puas
4 = Puas
3 = Cukup Puas
2 = Kecewa
1 = Sangat Kecewa

- ***) 5 = Sangat Ingin
4 = Ingin
3 = Cukup Ingin
2 = Kecewa
1 = Sangat Kecewa

**DAFTAR KUESIONER
TENTANG KEPUASAN PEGAWAI (PEMBELAJARAN & PERTUMBUHAN)
DI PT ARMADA FINANCE MAGELANG**

ma :
P :
katan :

esioner ini untuk mengukur tingkat kepuasan Saudara (SP=Sangat Puas, P=Puas, B=Biasa, TP=Tidak Puas, dan STP=Sangat Tidak Puas) untuk masing-masing item berikut ini :

No	Pernyataan	SP	P	B	TP
		5	4	3	2
	Keterlibatan Saudara dalam pengambilan keputusan				
	Penghargaan karena telah melakukan pekerjaan dengan baik.				
	Akses yang memadai kepada informasi untuk melaksanakan pekerjaan dengan baik.				
	Dorongan aktif untuk bekerja kreatif dan menggunakan inisiatif.				
	Dukungan dari rekan sekerja dan unit lain untuk melaksanakan pekerjaan sebaik mungkin.				
	Tingkat kepuasan Saudara secara keseluruhan terhadap PT Armada Finance Magelang				

**DAFTAR KUESIONER
TENTANG PERSPEKTIF PROSES BISNIS INTERNAL
DI PT ARMADA FINANCE MAGELANG**

na :
atan :

esioner ini untuk mengukur tingkat persetujuan Saudara (SS=Sangat Setuju, S=Setuju, RR=Rag
=Tidak Setuju, dan STS=Sangat Tidak Setuju), untuk masing-masing item berikut ini :

atan

Pernyataan	SS	S	RR	TS
	5	4	3	2
Kebijakan dan prosedur operasional telah dipahami dan dilaksanakan dengan baik.				
Fasilitas, peralatan dan mesin-mesin yang ada sangat mendukung kelancaran pelaksanaan tugas sehari-hari.				
Unit-unit yang ada telah saling bekerjasama untuk kelancaran proses operasional				
Tidak terdapat operasional yang tumpah tindih.				
Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, pegawai jarang melakukan kesalahan				
Dalam menjalankan pekerjaan lain, pegawai jarang melakukan kesalahan.				
Pegawai telah memberikan pelayanan kepada nasabah sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan.				
Dalam menjalankan pekerjaan lain, pegawai dapat menyelesaikan sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan.				
Sistem informasi yang digunakan untuk proses operasional <i>user friendly</i> .				
Sistem informasi ini secara terus menerus ditingkatkan kualitas dan kemudahan pemakaiannya.				
Semakin banyak mengadakan kerjasama dengan pihak ketiga (seperti Telkom, Depag, dll), akan semakin mempercepat waktu proses dan mengurangi tingkat kesalahan dalam memberikan pelayanan.				
Bank BNI telah memberikan garansi terhadap kemungkinan kekeliruan/kesalahan pelayanan yang berpotensi menimbulkan kerugian finansial bagi nasabah.				

**REKAPTULASI HASIL KUESIONER
PERSPEKTIF PELANGGAN**

	RESPONDEN																						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
LIABILITY																							
1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
7	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
8	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4
MPETENCE																							
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
12	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
EDIBILITY																							
15	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
16	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
19	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
SPONSIVL.NESS																							
20	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
23	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
25	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
URTESY																							
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
CESIBILITY																							
33	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
34	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
35	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
37	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
38	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
DERSTANDING																							
41	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
MMUNUCATION																							
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
47	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
48	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
49	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
50	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4

**REKAPITULASI HASIL KUESIONER
PERSPEKTIF PELANGGAN**

SUB DIMENSI	RESPONDEN																						
	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92
RELIABILITY																							
1	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5
5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5
6	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
COMPETENCE																							
9	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
10	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
11	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5
13	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
CREDIBILITY																							
15	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
16	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
18	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
19	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
RESPONSIVENESS																							
20	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5
21	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5
22	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5
25	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3
COURTESY																							
27	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	5
28	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
30	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
ACCESSIBILITY																							
33	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
34	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
35	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3
38	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
UNDERSTANDING																							
41	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
44	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
COMMUNUCATION																							
45	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5
50	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5
51	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4

**REKAPITULASI HASIL KUISIONER
PERSPEKTIF PELANGGAN**

SUB DIMENSI	RESPONDEN																						
	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115
RELIABILITY																							
1	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	5	4
2	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
3	4	4	4	3	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4
4	4	3	4		4	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4
5	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4
6	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4
7	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
8	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4
COMPETENCE																							
9	4	3	4	3	4	4	3	5	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4
10	4	3	4	4	4	3	4	5	2	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4
11	4	3	4	4	4	4	3	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
12	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
14	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4
CREDIBILITY																							
15	4	3	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
16	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
17	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
18	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4
19	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4
RESPONSIVENESS																							
20	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
21	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
22	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
26	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
COURTESY																							
27	4		4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
28	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	3	4	4	3	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
30	4	3	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
31	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4
32	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ACCESIBILITY																							
33	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4
34	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	3	4	4
35	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
36	4	4	4	3	4	3	3	5	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
37	4	4	4	3	3	3	3	4	2	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4
38	4	4	4	3	3	3	4	4	2	4	3	3	4	2	4	3	4	3	4	4	3	3	4
39	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4
UNDERSTANDING																							
41	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
42	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
43	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
44	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
COMMUNICATION																							
45	4	4	4	3	3	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	3	4	3	4	5	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3
47	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4
48	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
50	4	4	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4

**REKAPITULASI HASIL KUESIONER
PERSPEKTIF PELANGGAN**

SUB DIMENSI	RESPONDEN					RATA RATA
	116	117	118	119	120	
RELIABILITY						
1	4	4	3	4	2	3,76
2	4	4	3	4	4	3,89
3	4	4	4	5	5	3,93
4	4	4	3	5	5	3,92
5	4	3	4	4	3	3,83
6	4	3	4	4	4	3,83
7	4	4	4	5	4	3,78
8	4	4	3	5	4	3,79
						3,84
COMPETENCE						
9	4	4	3	5	4	3,68
10	4	3	3	4	4	3,77
11	4	3	3	5	4	3,88
12	4	4	3	4	4	3,93
13	4	4	3	5	4	3,93
14	4	4	3	5	4	0,17
						3,23
CREDIBILITY						
15	4	3	3	5	3	3,77
16	4	3	2	4	3	3,65
17	4	4	4	5	3	3,74
18	4	3	3	5	3	0,15
19	4	3	4	4	4	3,95
						3,05
RESPONSIVENESS						
20	4	4	3	5	3	3,92
21	4	4	4	4	2	3,85
22	4	4	4	5	4	3,74
23	4	3	4	4	4	3,83
24	2	4	3	5	4	0,15
25	2	3	3	4	2	3,88
26	4	4	3	5	3	3,92
						3,33
COURTESY						
27	4	4	4	5	5	3,92
28	5	3	4	5	4	3,98
29	5	3	3	4	5	0,17
30	4	3	2	4	4	3,84
31	5	4	4	5	4	3,90
32	5	3	4	4	5	3,85
						3,28
ACCESIBILITY						
33	3	4	4	4	5	3,77
34	4	4	4	4	4	3,92
35	4	3	4	5	4	3,78
36	3	3	3	4	4	0,14
37	3	3	3	5	3	3,82
38	3	3	3	5	3	3,89
39	3	5	4	4	3	3,92
40	3	5	3	5	3	3,86
						3,39
UNDERSTANDING						
41	5	4	3	5	5	3,81
42	4	3	3	4	5	3,84
43	5	3	3	5	5	3,93
44	4	3	2	4	5	3,88
						3,86
COMMUNICATION						
45	3	3	3	5	3	0,14
46	3	3	2	5	4	0,14
47	4	3	2	5	4	0,15
48	4	3	3	5	4	0,16
49	4	3	3	4	5	0,16
50	4	3	3	4	5	0,16
51	3	3	3	5	4	0,15
						0,15
Rata-rata Keseluruhan						3,01



AUTOBODY MANUFACTURING

New Armada

(P.T. MEKAR ARMADA JAYA)

Magelang, 12 Januari 2004

No : 049/HR/NAG/PKL/I/04
Hal : Persetujuan Pelaksanaan Penelitian
Lamp : -

Kepada Yth
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Yogyakarta
Drs. Suwarsono Muhammad, MA
Di Yogyakarta

Dengan hormat,

Sehubungan telah dilakukannya konsultasi awal dan ijin dari manajemen PT Armada Finance Nomor 004/SDM/AF/I/2004 terhadap proposal penelitian dengan judul "Evaluasi Kinerja Manajemen Dengan Menggunakan Konsep Balanced Scorecard (Studi kasus pada PT Armada Finance Magelang)," di PT. Armada Finance atas,

Nama : Anik Retnowati
NIM : 98 312 572
Asal PT/Jur : Universitas Islam Indonesia/ Akutansi

Maka dengan ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut dapat melaksanakan Penelitian mulai tanggal 12 Januari s/d 31 Maret 2004 di PT Armada Finance Magelang. Sebagaimana peraturan yang ada maka Mahasiswa tersebut diwajibkan menyerahkan hasil laporan Tugas Akhir di akhir pelaksanaannya. Untuk *Contact Person* selanjutnya kepada Ibu Dewi Firastrri (Manager SDM PT Armada Finance)

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat saya

Widodo Gunawan
Direktur HR

D.c:

Ibu Dewi Firastrri (Manager SDM PT Armada Finance)

Ke Kendararaan yang Aman dan Nyaman

FACTORY : Jl. Mayjen. Bambang Soegeng No. 7 PO. BOX 160 Magelang 56172, Jawa Tengah, Indonesia
Telp. (62-293) 363591, 364371, 365211 - Fax. (62-293) 363904

website : <http://www.newarmada.co.id> - e-mail : maj@newarmada.co.id

Jl. Tonoh Abang II/104, Jakarta Pusat 10150 Telp. (62-21) 3440816, 3801546, 3861836 FAX (62-21) 3861834, 3861835 e-mail : maj_jti@newarmada.co.id

Jl. Boulevard Raya Bica Cih 3 No. 7 & 8, Lt. II, Kelapa Gading, Jakarta Utara Telp. (62-21) 4516225, 45847182, 45847183 FAX (62-21) 4516228

Jl. Kenjeran No. 175, Surabaya 60262 Telp. (62-31) 5539505 Fax. (62-31) 5030879