

## LAMPIRAN

### Kuisisioner

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Saya adalah mahasiswa Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Indonesia (UII) Yogyakarta, yang sedang melakukan penelitian yang akan digunakan sebagai Tugas Akhir. Penelitian ini menggunakan metode *Balance Scorecard* (BSC) dengan tujuan mengukur kinerja perusahaan dengan berdasarkan empat perspektif dari *BalanceScorecard* (BSC).

Sehubungan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i pelanggan UD IM Mubarak *Furniture* bisa meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner pada lampiran surat ini. Data dari kuesioner ini selanjutnya akan diolah dan dianalisis. Sesuai dengan etika penelitian, data yang saya peroleh akan dijaga kerahasiannya dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian pada Tugas Akhir.

Demikian permohonan ini saya buat, besar harapan saya agar Bapak/Ibu/Saudara/i dapat berpartisipasi mengisi kuesioner ini, atas perhatian dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jepara, 25 November 2019  
Hormat Saya



Ahmad Murtafi'

## Kuisisioner Perspektif Pelanggan

### UD IM Mubarak *Furniture*

#### I. Petunjuk Pengisian

Mohon Bapak/Ibu/Saudara/i menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut dengan memberi tanda (X) pada pilihan jawaban dibawah ini dengan keterangan sebagai berikut:

**1 = Sangat Tidak Puas (STP)**

**2 = Tidak Puas (TP)**

**3 = Puas (P)**

**4 = Sangat Puas (SP)**

#### II. Data Responden

Jenis Kelamin :

Umur :

Pekerjaan :

No	Kriteria	STP	TP	P	SP
1	Bagaimana pelayanan yang diberikan UD IM Mubarak <i>Furniture</i>				
2	Bagaimana produk yang dihasilkan UD IM Mubarak <i>Furniture</i>				
3	Seberapa respon pelayanan yang diberikan UD IM Mubarak <i>Furniture</i>				
4	Seberapa mudah proses pemesanan <i>Furniture</i> di UD IM Mubarak <i>Furniture</i>				
5	Seberapa besar kebersihan dan kerapian di UD IM Mubarak <i>Furniture</i>				

**Kuisioner Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan**  
**UD IM Mubarak Furniture**

I. Petunjuk Pengisian

Mohon Bapak/Ibu/Saudara/i menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut dengan memberi tanda (X) pada pilihan jawaban dibawah ini dengan keterangan sebagai berikut:

**1 = Sangat Tidak Puas (STP)**

**2 = Tidak Puas (TP)**

**3 = Puas (P)**

**4 = Sangat Puas (SP)**

II. Data Responden

Jenis Kelamin :

Umur :

Pekerjaan :

No	Kriteria	STP	TP	CP	P	SP
1	Anda puas dengan prestasi kerja anda					
2	Anda puas dengan lingkungan kerja					
3	Anda diberi kesempatan untuk mengembangkan kemampuan					
4	Anda puas dengan tata letak kerja anda					
5	Anda diberi gaji yang sesuai					
6	Anda puas dengan pujian yang diberikan kepada anda					
7	Anda mantap dengan pekerjaan anda					
8	Anda diberi kesempatan terlibat dalam kebijakan perusahaan					
9	Anda puas dengan kemampuan atasan anda					
10	Anda bebas berinteraksi dengan atasan anda					

No	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Total
1	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	38
2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	35
3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	34
4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	35
5	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	34
6	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	36
7	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	33
8	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	36
9	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
10	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	36
11	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	33
12	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	36
13	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	36
14	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	32
15	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	36
16	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	35
17	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	32
18	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	34
19	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	36
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
21	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	36
22	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	36
23	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	34
24	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	37
25	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	34
26	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	36
27	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
28	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	36
29	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	32
30	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	37
31	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	37

32	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	35
33	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	35
34	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	34
35	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	35
36	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	32

Lampiran Kuisisioner Kepuasan Pelanggan



No	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Total
1	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	35
2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	32
3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	36
4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	36
5	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	34
6	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	37
7	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	35
8	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	36
9	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	36
10	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	35
11	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	33
12	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	34
13	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	35
14	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	37
15	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	34
16	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	35
17	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	33
18	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	35
19	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	33
20	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	33
21	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	35
22	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	36
23	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	35
24	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	32
25	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	33

Lampiran kuisisioner karyawan



Pemilik perusahaan

