

DAFTAR PUSTAKA

- Adila Yugha Andranik., 2008. Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Tolak Ukur Pengukuran Kinerja Pada Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani Kota Metro Lampung. *Tugas Akhir Program Studi Akuntansi Perbanas Jakarta.*
- Aji Dwi Prihananto., 2006. Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Tolak Ukur Penilaian Kinerja Pada Badan Usaha Berbentuk Rumah Sakit. *Skripsi Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.*
- Budi Kristanto., 2005. Efektifitas Pembinaan Industri Besar/Sedang Terhadap Industri Kecil dengan menggunakan Balanced Scorecard. *Tugas Akhir Teknik Industri Universitas Sebelas Maret Surakarta.*
- Cokins, G., Helbling, J. dan Stratton, A., 1996. *Sistem ABC : Pedoman Dasar Bagi Manajer.* Jakarta : Pustaka Binaman Pressindo.
- Fauzi., 1995. *Kamus Akuntansi Praktisi.* Surabaya : Indah
- Fieda Femala., 2007. Penerapan Metode Activity Based Costing System Dalam Menentukan Besarnya Tarif Jasa Rawat Inap. *Tugas Akhir Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.*
- Gasperz, V., 1997. *Manajemen Kualitas : Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total.* Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gasperz, V., 2005. *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard dengan Six Sigma untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah.* Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gregorius S. Budhi., 2002. Pendekatan activity based costing dan metode pencarian heuristic untuk menyelesaikan problem pemilihan peralatan pada flexible manufacturing system (FMS). *Jurnal Informatika vol.3, no.2, November, 104 – 112.*
- Hadi Sutrisno, 1997. *Metodologi Research, Untuk Penulisan Paper, Skripsi, Thesis, Disertasi,* Yogyakarta: Andi Offset.

- Husein Umar., 2003. *Evaluasi Kinerja Perusahaan : Step By Step Cascading Balanced Scorecard To Functional Scorecard*. Jakarta : Gramedia.
- Imam Ghozali., 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS Edisi 3*. Semarang : Badan Penerbit UNDIP
- Isnari Budiarti., 2009. Pentingnya penukaran kinerja melalui pendekatan balanced scorcard. *Jurnal manajemen Unikom Bandung vol III no.1 Januari*.
- Kaplan, R.S., 1993. *Implementing The Balanced Scorecard at FMC Corporation*, Harvard Business Review (September- Oktober 143-146).
- Kaplan. R.S dan Norton. D. P., 1996. *Balanced Scorecard : Transalting Startegi Into Action*. Boston : Harvard Business School.
- Masyhudi., 2008. Analisis Biaya Dengan Metode Activity Based Costing Kepaniteraan Klinik Mahasiswa Fakultas Kedokteran Unissula Di Rumah Sakit Pendidikan. *Tesis Program Pasca Sarjana Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Konsentrasi Administrasi Rumah Sakit Universitas Diponegoro Semarang*.
- Michael, H., 2000. *Menerapkan Strategi Menjadi Aksi Balanced Scorecard*. Jakarta : Erlangga
- Mochammad Fadhil Abdallah., 2010. Implementasi Strategi Pemasaran Usaha Informasi Bakpia Pathok “25” Yogyakarta Berdasarkan Segmenting, Tergeting And Positioning. *Tugas Akhir Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta*.
- Monika Kussetya Ciptani., 2001. Peningkatan produktivitas dan efisiensi biaya melalui integrasi time & motion study dan activity based costing. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan vol.3, no.1, Mei, 30 – 50*.
- Mulyadi., 1997. *Balanced Scorecard Sebagai Inti Sistem Manajemen Strategik*. Jakarta : Prima Nusantara Manajemen.
- Mulyadi., 2001. *Akuntansi Manajemen : Konsep, Manfaat dan Rekayasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Nur Indriantoro dan Bambang S., 1999. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Managemen*. Yogyakarta : BPFE.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi., 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : PT. Pustaka LP3ES.

Singgih Santoso., 2002 *Statistik Non Parametrik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo

Yuli Safitriningsih., 2007. Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Penerapan Metode Balanced Scorecard Menggunakan Analytical Hierarchy Process (Studi Kasus di PT.TELKOM, Tbk Jogjakarta). *Tugas Akhir Teknik Industri Universitas Islam Indonesia Yogyakarta*.

LAMPIRAN

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Pelanggan

A. Data Pribadi Responden/Konsumen Bakpia Pathok 25 Yogyakarta

Berilah tanda silang (X) pada kolom sesuai dengan data diri Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari

1. Nama Responden/Konsumen:
2. Jenis Kelamin :
 1. Laki - Laki
 2. Perempuan
3. Status Pekerjaan :
 1. Pegawai Negeri
 2. Pegawai Swasta
 3. Ibu Rumah Tangga
 4. Wiraswasta
 5. Pelajar/Mahasiswa
 6. Lain - Lain
4. Status Pendidikan :
 1. SD/SMP
 2. SMA/Sederajat
 3. D3/S1
 4. S2/S3
5. Besar rata – rata sekali transaksi dengan Bakpia Pathok 25 :
 1. < Rp.50,000
 2. Rp.50,000 – Rp.100,000
 3. Rp.100,000 – Rp.200,000
 4. > Rp.200,000
6. Berapa sering anda datang belanja di Bakpia Pathok 25 dalam waktu satu bulan :
 1. 1-3 kali
 2. 4-7 kali
 3. 8-10 kali
 4. Lebih dari 10 kali

B. Pertanyaan Penelitian

Berikanlah penilaian anda dengan memberikan tanda silang (X) pada angka yang sesuai dengan kriteria yang ada. Nilai yang tertera mengandung arti :

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Tidak Berpendapat/Ragu - ragu
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

Kriteria	Interval				
	1	2	3	4	5
Product Quality					
1. Produk makanan dari Bakpia Pathok 25 bersih dan higienis	1	2	3	4	5
2. Produk makanan dari Bakpia Pathok 25 memiliki cita rasa yang khas dan lezat	1	2	3	4	5
3. Produk makanan dari Bakpia Pathok sangat bervariasi dan beraneka ragam	1	2	3	4	5
4. Produk makanan dari Bakpia Pathok 25 dikemas sangat menarik dan tertata rapi	1	2	3	4	5
5. Produk makanan dari Bakpia Pathok 25 memiliki kualitas yang relative konsisten dari waktu ke waktu	1	2	3	4	5
Service Quality					
6. Karyawan Bakpia Pathok 25 bersikap sangat ramah dan sopan kepada para pelanggan	1	2	3	4	5
7. Karyawan Bakpia Pathok 25 memiliki pengetahuan yang baik mengenai produk makanan untuk menjawab pertanyaan – pertanyaan pelanggan	1	2	3	4	5
8. Karyawan Bakpia Pathok 25 memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan sangat baik	1	2	3	4	5
Price					
9. Harga dari produk makanan Bakpia Pathok 25 sesuai dengan kualitasnya	1	2	3	4	5
Situational Factors					
10. Toko dan Etalase dari Bakpia Pathok 25 sangat bersih dan nyaman	1	2	3	4	5
11. Ruangan di dalam toko Bakpia Pathok 25 cukup luas untuk berjalan dan memilih – milih produk yang ingin dibeli	1	2	3	4	5
Personal Factors					
12. Belanja di Bakpia Pathok 25 merupakan pilihan yang tepat terutama sebagai oleh – oleh ke daerah lain	1	2	3	4	5
13. Bakpia Pathok 25 merupakan salah satu merk Bakpia yang sangat terkenal di Yogyakarta	1	2	3	4	5
Kepuasan Pelanggan					
14. Saya puas atas kualitas dan cita rasa produk yang ditawarkan oleh Bakpia Pathok 25	1	2	3	4	5
15. Saya puas atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bakpia Pathok 25	1	2	3	4	5
16. Saya puas atas harga atau potongan harga yang diberikan oleh Bakpia Pathok 25	1	2	3	4	5
Indeks Kepuasan Pelanggan Bakpia Pathok 25					

Lampiran 2 Kuesioner Karyawan

A. Data Pribadi Responden/Karyawan Bakpia Pathok 25 Yogyakarta

Berilah tanda silang (X) pada kolom sesuai dengan data diri Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari

4. Nama

Responden/Karyawan:

5. Jenis Kelamin :

1. Laki - Laki

2. Perempuan

6. Usia Responden :

2. 15 – 20 tahun

2. 21 – 25 tahun

4. 26 – 30 tahun

4. 31 – 35 tahun

6. 36 – 40 tahun

6. Diatas 41 tahun

5. Status Pendidikan :

2. SD/SMP

2. SMA/Sederajat

4. D3/S1

4. S2/S3

6. Lama Bekerja :

2. Dibawah 1 tahun

2. 1 – 5 tahun

4. 6 – 10 tahun

4. Diatas 10 tahun

B. Pertanyaan Penelitian

Berikanlah penilaian anda dengan memberikan tanda silang (X) pada angka yang sesuai dengan kriteria yang ada. Nilai yang tertera mengandung arti :

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Tidak Berpendapat/Ragu - ragu

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

Kriteria	Interval				
	1	2	3	4	5
17. Saya sangat senang bekerja di Bakpia Pathok 25	1	2	3	4	5
18. Saya diberikan upah/gaji yang memadai	1	2	3	4	5
19. Saya selalu bekerja dengan semangat dan bekerja dengan sepenuh hati di Bakpia Pathok 25	1	2	3	4	5
20. Saya mempunyai hubungan pergaulan yang erat dengan rekan – rekan kerja	1	2	3	4	5
21. Saya bekerja sesuai dengan kemampuan dan dapat mengembangkan kemampuan saya	1	2	3	4	5
22. Saya sangat puas dengan kondisi tempat kerja di Bakpia Pathok 25	1	2	3	4	5
23. Saya dapat berkomunikasi kepada atasan dengan mudah	1	2	3	4	5
24. Saya diberikan waktu kerja yang sesuai dengan kemampuan saya	1	2	3	4	5

Lampiran 3 Nilai Kritis Untuk Korelasi r Product Moment

n	Interval Kepercayaan		n	Interval Kepercayaan		n	Interval Kepercayaan	
	95%	99%		95%	99%		95%	99%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,874	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,65	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,324	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,396	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,279	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,276	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,297	0,361			