

SKRIPSI

**ANALISIS METODE *BALANCED SCORECARD* (BSC)
SEBAGAI ALAT UKUR KINERJA PERUSAHAAN PADA
KOPERASI WANITA SETIA BHAKTI WANITA JAWA TIMUR**



Oleh :

ANGGI DWI PUTRANTI
NBI : 1221600003

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2020

SKRIPSI

**ANALISIS METODE *BALANCED SCORECARD* (BSC)
SEBAGAI ALAT UKUR KINERJA PERUSAHAAN PADA
KOPERASI WANITA SETIA BHAKTI WANITA JAWA TIMUR**



Oleh :

ANGGI DWI PUTRANTI

NBI : 122160003

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2020**

**ANALISIS METODE *BALANCED SCORECARD* (BSC)
SEBAGAI ALAT UKUR KINERJA PERUSAHAAN PADA
KOPERASI WANITA SETIA BHAKTI WANITA JAWA TIMUR**

SKRIPSI

**Di ajukan untuk memenuhi persyaratan guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Akuntansi
Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Oleh :

ANGGI DWI PUTRANTI

NBI :1221600003

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2020

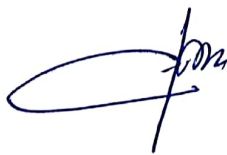
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Nama Lengkap : ANGGI DWI PUTRANTI
NBI : 1221600003
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS
Program Studi : AKUNTANSI
Judul Skripsi :
ANALISIS METODE *BALANCED SCORECARD* (BSC) SEBAGAI ALAT UKUR KINERJA PERUSAHAAN PADA KOPERASI WANITA SETIA BHAKTI WANITA JAWA TIMUR

Surabaya, 30 Desember 2019

Mengetahui / Menyetujui

Pembimbing,



Muhammad Taufiq Hidayat, SE., MM

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada tanggal :
10 Januari 2020

TIM PENGUJI :

TANDA TANGAN

1. **Dra. Cholis Hidayati, MBA, Ak, CA., CPAI.** - Ketua



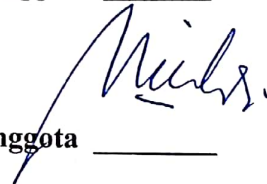
2. **Muhammad Taufiq Hidayat, SE., MM.**

- Anggota



3. **Drs. Ec. Meiril Hardi, MM.**

- Anggota



Mengesahkan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,



Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA

NPP. 20220.93.0319

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama : Anggi Dwi Putranti (P)
2. NBI : 1221600003
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Akuntansi
5. NIK : 3520045011960002
6. Alamat Rumah : Dukuh Baheng RT 011 RW 002 Kel. Kiringan
Kec. Takeran Kab. Magetan Provinsi Jawa
Timur

Dengan ini menyatakan Skripsi yang berjudul :

**ANALISIS METODE *BALANCED SCORECARD* (BSC) SEBAGAI
ALAT UKUR KINERJA PERUSAHAAN PADA KOPERASI WANITA
SETIA BHAKTI WANITA JAWA TIMUR**

Adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin atau menyadur dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis maupun Disestasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan yang sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil Plagiat maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fak. Ekonomi dan Bisnis Untag Surabaya.

Surabaya, 30 Desember 2019

Yang Membuat,



Anggi Dwi Putranti



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (Ex 311)
Email: perpus@untag-sby.ac.id.

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ANGGI DWI PUTRANTI
NBI : 1221600003
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan
Penelitian/Makalah

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul :

**ANALISIS METODE BALANCED SCORECARD (BSC)
SEBAGAI ALAT UKUR KINERJA PERUSAHAAN
PADA KOPERASI WANITA SETIA BHAKTI WANITA JAWA TIMUR**

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal :

Yang Menyatakan,



(Anggi Dwi Putranti)

KATA PERSEMBAHAN DAN MOTTO



Alhamdulillahirobbilalamin, Puji syukur saya ucapkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga saya diberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan Program Sarjana Akuntansi dan menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kebanggaan. Salawat serta salam tidak lupa kami curahkan kepada junjungan nabi besar Nabi Muhammad Shallallahu 'alaihi wa sallam beserta keluarga, para sahabat dan umatnya hingga akhir zaman. Penyusunan skripsi ini memenuhi syarat guna mendapat gelar Sarjana Akuntansi pada Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Pada kesempatan kali ini, penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak baik secara moril maupun materil. Saya mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu, mendukung dan membimbing saya dalam menempuh pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya tujukan kepada :

1. Muhammad Taufiq Hidayat, SE., MM. Selaku Pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan dan tambahan ilmu, wawasan serta waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi dan memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini.
2. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI. Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Ekonomi Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

3. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama menempuh proses perkuliahan pada pendidikan Program Sarjana Ekonomi Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Dra. Cholis Hidayati, MBA., Ak., CA., CPAI. Selaku Kepala Program Studi Akuntansi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melaksanakan penelitian serta yang telah banyak membantu demi kelancaran proses perkuliahan saya.
5. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945, telah memberikan ilmu dan dukungan selama proses perkuliahan saya.
6. Terimakasih yang tak terhingga juga saya ucapkan kepada kedua orang tua saya, Bapak dan Ibu telah mendukung saya dengan sepenuh jiwa dan raga, baik itu dukungan moril maupun materil sehingga saya dapat menyelesaikan perkuliahan ini dengan sangat baik atas perjuangan, do'a dan semangat yang Bapak dan Ibu berikan sehingga saya dapat merasakan bagaimana nikmatnya proses perkuliahan S1 selama 3,5 tahun. Semoga apa yang telah diberikan Bapak dan Ibu diberi balasan yang terbaik dan balasan tak terhingga oleh Allah Subhanahu Wa Ta'ala. Aamiin Yaa Robbal'alamin..
7. Rio Septiantiano yang telah memberikan dukungan, semangat, motivasi, perhatian serta waktu yang telah diberikan dalam proses penyelesaian skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan sangat baik.
8. Sahabat-sahabat saya tercinta Vita Diah Nurmalasari, Nur Aini, Vannia Nur Isyrovi, Indrias Setiyowati, Usnati, Avi Maulinda, Amanda Fatmawati yang selalu memberikan motivasi dan doa yang tulus kepada saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

9. Teman-teman saya Program Studi Sarjana Ekonomi Akuntansi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah mendo'akan, memberikan semangat dan selalu mendukung dalam setiap langkah menggapai cita-cita dan selalu menjadi penghibur dan penyemangat dikala mengalami keadaan yang kurang menyenangkan pada proses perkuliahan hingga proses penyelesaian skripsi dengan sangat baik.
10. Semua teman-teman dan pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan moril serta doanya kepada penulis. Saya ucapkan terima kasih banyak.

Dengan segala kelebihan serta kekurangan yang ada, saya menyadari bahwa masih banyak cacat cela dalam skripsi ini dan saya terbuka menerima saran dan kritik untuk perbaikan. Terasa sulit ketika aku harus merasa melakukan sesuatu. Tetapi, menjadi mudah ketika aku menginginkannya – Annie Gottlier. Berikut kata kata sebagai bentuk penyemangat penulis dalam menyelesaikan pembuatan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap dengan adanya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi saya dan bagi pihak yang membaca. Terimakasih.

Surabaya, 30 Desember 2019

Penulis

KATA PENGANTAR

Pesatnya era perkembangan dunia usaha saat ini memasuki era revolusi industri 4.0 yang memiliki persaingan yang ketat sehingga hal tersebut diikuti dengan tingkat persaingan dunia usaha yang semakin kompetitif. Pengukuran kinerja merupakan salah satu hal yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk dapat mengantisipasi persaingan dunia usaha yang semakin kompetitif. Oleh sebab itu perusahaan harus mengembangkan strategi agar dapat bertahan hidup dalam lingkungan bisnis sehingga akan mewujudkan sasaran-sasaran kinerja yang telah ditentukan oleh manajemen sebelumnya. Pengukuran kinerja ini berguna untuk dapat mengetahui apakah kinerja perusahaan yang telah dilaksanakan dapat tercapai dan pengukuran tersebut akan dibandingkan dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh manajemen sebelumnya.

Pada umumnya perusahaan di Indonesia masih menggunakan sistem strategi manajemen tradisional yang menekankan pada kinerja keuangan menggunakan perspektif keuangan saja sebagai pengukuran utama untuk menilai kinerja suatu organisasi. Namun pengukuran kinerja menggunakan sistem strategi manajemen tradisional ini dirasa kurang tepat diterapkan dalam lingkungan yang kompetitif saat ini yang menyebabkan perubahan besar dalam hal persaingan antar perusahaan. Saat ini model pengukuran kinerja organisasi dengan menggunakan sistem manajemen strategi kontemporer dirasa tepat karena dapat mencermati kondisi lingkungan internal dan lingkungan eksternal dan dapat menggambarkan kondisi keseluruhan perusahaan.

Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pengukuran kinerja perusahaan dengan menggunakan metode *balanced scorecard* yang ditinjau dari empat aspek yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan pada Koperasi Wanita Setia Bhakti Wanita Jawa Timur.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan sehingga akan mempengaruhi citra organisasi dimata investor.

Surabaya, 30 Desember 2019

Penulis

ABSTRAK

ANALISIS METODE *BALANCED SCORECARD* (BSC)

SEBAGAI ALAT UKUR KINERJA PERUSAHAAN

PADA KOPERASI WANITA SETIA BHAKTI WANITA JAWA TIMUR

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penggunaan metode *Balanced Scorecard* sebagai alat ukur kinerja perusahaan pada Koperasi Wanita Setia Bhakti Jawa Timur dengan menggunakan pengukuran aspek keuangan maupun non keuangan.

Metode penelitian menggunakan analisis deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Metode pengujian instrumen penelitian ialah uji validitas, uji reliabilitas dan skala likert sebagai pengukuran pengujian kuesioner.

Hasil pengukuran kinerja menunjukkan bahwa perspektif keuangan diukur dengan *Current Ratio* memiliki kriteria baik, pada pengukuran ROA dan ROE tidak baik, namun rasio NPM memiliki kriteria cukup baik, pada pengukuran DAR memiliki kriteria cukup baik, pada pengukuran TATO dan *Receivable Turn Over* memiliki kriteria tidak baik. Perspektif pelanggan memiliki penilaian kinerja secara umum sudah sesuai dengan yang diharapkan, dapat terlihat dari jumlah pelanggan yang meningkat, tingkat retensi anggota yang cukup baik dan tingkat kepuasan pelanggan cukup memuaskan. Perspektif proses bisnis internal menunjukkan bahwa tingkat proses inovasi dan proses purna jual memiliki penilaian cukup baik. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menunjukkan hasil kepuasan karyawan menunjukkan hasil cukup baik sehingga pengukuran tingkat perputaran karyawan yang rendah. Pemberian motivasi, pemberdayaan dan keselarasan juga diberikan, namun diharapkan pemberian motivasi, pemberdayaan dan keselarasan dapat ditingkatkan sehingga anggota maupun karyawan dapat berperan lebih aktif dalam kegiatan organisasi.

Kata kunci : Kinerja, *Balanced Scorecard*, Koperasi

ABSTRACT

ANALISIS METODE *BALANCED SCORECARD* (BSC) SEBAGAI ALAT UKUR KINERJA PERUSAHAAN PADA KOPERASI WANITA SETIA BHAKTI WANITA JAWA TIMUR

The purpose of this research is to know the use of balanced scorecard (BSC) method As Company Performance Measurement Tool In Koperasi Wanita Setia Bhakti Wanita Jawa Timur by using measurements of financial and non-financial aspects.

The research method uses descriptive qualitative and quantitative analysis. The method of testing the instrument of study is tests of validity, reliability tests and lytic scale as measuring the test of questionnath-based.

The results of performance measurements using show that on financial perspective measured with current ratio have good criteria, the measurement of ROA and ROE is not good but the NPM ratio has quite good criteria, DAR measurement has quite good criteria, the measurement of TATO and Receivable Turn Over has not good criteria. In the perspective of customers having a general performance appraisal as expected, can be seen from the increasing number of customers, the level of retention of member is quite good and the level of customer satisfaction is quite satisfactory. Perspective of internal business processes shows that the level of innovation process and after-sales process has a pretty good rating. Learning and growth perspective shows the results of employee satisfaction shows good enough results so that the measurement of employee turnover is low. Motivation, empowerment and harmony are also given, but it is expected to provide motivation, empowerment and harmony to increase members and employees who can help in organizational activities.

Keywords : Measurement, Balanced Scorecard, Cooperation

DAFTAR ISI

Sampul Luar	i
Sampul Dalam	ii
Lembar Pengesahan Ujian Skripsi	iii
Lembar Pengesahan Ujian Skripsi.....	iv
Lembar Surat Pernyataan Anti Plagiat	v
Lembar Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah Untuk Kepentingan Akademis	vi
Kata Persembahan dan Motto	vii
Kata Pengantar	x
Abstrak	xi
<i>Abstract</i>	xii
Daftar Isi	xiii
Daftar Gambar	xvii
Daftar Tabel	xviii
Daftar Lampiran	xx
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Koperasi	5
2.1.2 Kinerja.....	5
2.1.3 Pengukuran Kinerja.....	6

2.1.3.1 Definisi Pengukuran Kinerja.....	6
2.1.3.2 Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja	6
2.1.4 <i>Balanced Scorecard</i>	7
2.1.4.1 Definisi <i>Balanced Scorecard</i>	7
2.1.4.2 Sistem Manajemen Strategik dengan Metode <i>Balanced Scorecard</i>	8
2.1.4.3 Alasan Dasar Memilih <i>Balanced Scorecard</i>	10
2.1.4.4 Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	11
2.1.4.5 Komponen <i>Balanced Scorecard</i>	13
1. Perspektif Keuangan	13
2. Perspektif Pelanggan.....	18
3. Perspektif Proses Bisnis Internal.....	22
4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	23
2.1.4.6 Hubungan Antar Perspektif dalam <i>Balanced Scorecard</i>	25
2.2 Penelitian Terdahulu.....	26
2.3 Kerangka Konseptual	34
BAB III. METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Desain Penelitian.....	35
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	35
3.3 Jenis dan Sumber Data	36
3.3.1 Jenis Data	36
3.3.2 Sumber Data	36
3.4 Populasi dan Sampel	37
3.4.1 Populasi	37
3.4.2 Sampel	37
3.5 Teknik Sampling dan Besarnya Sampel	38

3.6 Teknik Pengumpulan Data	40
3.7 Definisi Variabel dan Definisi Operasional	41
3.7.1. Definisi Variabel	41
3.7.2. Definisi Operasional	42
3.8 Proses Pengolahan Data	46
3.9 Metode Analisa Data	47
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	49
4.1.1 Sejarah Singkat Berdirinya Koperasi Wanita Setia Bhakti Wanita Jawa Timur	49
4.1.2 Motto, Visi dan Misi Koperasi Wanita Setia Bhakti Wanita Jawa Timur.....	50
4.1.3 Budaya Kerja Organisasi	50
4.1.4 Struktur Organisasi Koperasi Wanita Setia Bhakti Wanita Jawa Timur.....	51
4.1.5 Bidang Usaha Koperasi Wanita Setia Bhakti Wanita Jawa Timur.....	53
4.1.6 Logo Koperasi Wanita Setia Bhakti Wanita Jawa Timur.....	54
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	54
4.3 Uji Instrumen – Validitas dan Reliabilitas	55
4.3.1 Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	55
4.3.2 Deskripsi Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Karyawan	58
4.3.3 Uji Validitas	60
4.3.4 Uji Reliabilitas	61
4.4 Analisis Data	62

4.4.1 Perspektif Keuangan	62
4.4.2 Perspektif Pelanggan	69
4.4.3 Perspektif Proses Bisnis Internal	74
4.4.4 Pespektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	79
4.5 Pembahasan Hasil Temuan Penelitian	83
4.5.1 Perspektif Keuangan	83
4.5.2 Perspektif Pelanggan	84
4.5.3 Perspektif Proses Bisnis Internal	85
4.5.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	85
4.6 Implikasi Penelitian	85
4.7 Keterbatasan Penelitian	86
BAB V. PENUTUP	87
5.1 Simpulan	87
5.2 Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	<i>Balanced Scorecard</i> Memberi Kerangka Kerja Untuk Penerjemahan Strategi kedalam Kerangka Operasional ..	8
Gambar 2.2	<i>Balanced Scorecard</i> Sebagai Suatu Kerangka Kerja Tindakan Strategis.....	10
Gambar 2.3	Perspektif Pelanggan Tolak Ukur Utama	22
Gambar 2.4	Analisis Rantai Perspektif Proses Bisnis Internal	23
Gambar 2.5	Hubungan Sebab-Akibat dalam Empat Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	26
Gambar 2.6	Kerangka Konseptual	34
Gambar 4.7	Struktur Organisasi	52
Gambar 4.8	Logo Organisasi	54

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Lima Koperasi Aktif di Indonesia Memiliki Jumlah Anggota Tertinggi	1
Tabel 2.2	Peraturan Menteri Negara Koperasid dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia 06/Per/M.KUKM/V/2006	17
Tabel 2.3	Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.4	Total Karyawan dan Pehitungan teknik <i>Proposional Random Sampling</i>	39
Tabel 3.5	Alternatif Jawaban Menggunakan Skala Likert	41
Tabel 4.6	Tanggapan Responden mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan.....	56
Tabel 4.7	Tanggapan Responden mengenai Variabel Kepuasan Karyawan.....	58
Tabel 4.8	Uji Validitas	60
Tabel 4.9	Uji Reliabilitas.....	61
Tabel 4.10	Perhitungan <i>Current Ratio</i>	62
Tabel 4.11	Perhitungan <i>Return on Asset</i>	63
Tabel 4.12	Perhitungan <i>Return on Equity</i>	64
Tabel 4.13	Perhitungan <i>Net Profit Margin</i>	65
Tabel 4.14	Perhitungan <i>Debt to Asset Ratio</i>	66
Tabel 4.15	Perhitungan <i>Total Asset Turn Over</i>	67
Tabel 4.16	Perhitungan <i>Receivable Turn Over</i>	68
Tabel 4.17	Hasil Perhitungan Kemampuan Koperasi dalam Meraih Anggota Baru.....	69
Tabel 4.18	Hasil Perhitungan Kemampuan Koperasi dalam Memelihara	

	dan Mempertahankan Anggota.....	70
Tabel 4.19	Hasil Perhitungan Kuesioner mengenai Kepuasan Pelanggan	72
Tabel 4.20	Terobosan Inovasi Koperasi Wanita Setia Bhakti Wanita Jawa Timur	76
Tabel 4.21 .	Hasil Perhitungan Kuesioner mengenai Kepuasan Karyawan	80
Tabel 4.22	Hasil Perhitungan Tingkat Perputaran Karyawan	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner Penelitian Kepuasan Pelanggan dan Karyawan	95
Lampiran 2.	Rekapitulasi Hasil Pengisian Kuesioner	101
Lampiran 3.	Uji Validitas dan Reliabilitas	106
Lampiran 4.	Laporan Keuangan Koperasi Wanita Setia Bhakti Wanita Jawa Timur Tahun 2016-2018.....	110
Lampiran 5	Surat Izin Untuk Mengadakan Penelitian	112
Lampiran 6	Surat Keterangan Penelitian	113
Lampiran 7	Kartu Bimbingan.....	114
Lampiran 8	Uji Anti Plagiasi Turnitin.....	115