

SKRIPSI

**PENERAPAN METODE *BALANCED SCORECARD* UNTUK MENILAI  
KINERJA PERUSAHAAN (STUDI KASUS PADA PT TEKNINDO  
GEOSISTEM UNGGUL)**



**Disusun Oleh:**

**Ni Luh Ayu Atmi Kamaratih**

**NBI: 1222000081**

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

**2024**

**PENERAPAN METODE *BALANCED SCORECARD* UNTUK MENILAI  
KINERJA PERUSAHAAN (STUDI KASUS PADA PT TEKNINDO  
GEOSISTEM UNGGUL)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Prasyarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi  
dan Bisnis Program Studi Akuntansi**



**Di Ajukan Oleh :  
Ni Luh Ayu Atmi Kamaratih  
NBI : 1222000081**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2024**

**PENERAPAN METODE *BALANCED SCORECARD* UNTUK MENILAI  
KINERJA PERUSAHAAN (STUDI KASUS PADA PT TEKNINDO  
GEOSISTEM UNGGUL)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Prasyarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi  
dan Bisnis Program Studi Akuntansi**

**Di Ajukan Oleh :**

**Ni Luh Ayu Atmi Kamaratih**

**NBI : 1222000081**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2024**

## LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Nama Lengkap : Ni Luh Ayu Atmi Kamaratih  
NBI : 1222000081  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Akuntansi  
Judul Skripsi : Penerapan Metode *Balanced Scorecard*  
untuk Menilai Kinerja Perusahaan (Studi  
Kasus pada PT Teknindo Geosistem  
Unggul)

Surabaya, Januari 2024

Mengetahui / Menyetujui

Pembimbing,






Dr. Achmad Maqsudi M.SI., AK., CA

## LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Dipertahankan didepan 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 11 Januari 2024.

### TIM PENGUJI :

1. Dr. Achmad Maqsudi, MSi.,AK.,CA - Ketua 
2. Dr. Tries Ellia Sandari, MM., CMA. - Anggota 
3. Dra. Dewi Sutjahyani, MM.,AK.,CA - Anggota 

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan



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

NPP. 20220.93.0319

## LEMBAR SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya, yang bertanda tangan dibawah in :

1. Nama Lengkap (KTP) : Ni Luh Ayu Atmi Kamaratih (P)
2. NBI : 1222000081
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Akuntansi
5. NIK : 5101044101010005
6. Alamat Rumah (KTP) : Banjar Pangkung Jajang, Tukadaya

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul : Penerapan Metode *Balanced Scorecard* untuk Menilai Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Pada PT Teknindo Geosistem Unggul). 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 Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti 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, Januari 2024



Ni Luh Ayu Atmi Kamaratih

## LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai Civitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Luh Ayu Atmi Kamaratih  
NBI : 1222000081  
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 pihak Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Noneksklusif Royalti-Free Right)* atas karya saya yang berjudul:

**“PENERAPAN METODE *BALANCED SCORECARD* UNTUK MENILAI KINERJA PERUSAHAAN (STUDI KASUS PADA PT TEKNINDO GEOSISTEM UNGGUL)”**

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Noneksklusif Royalti-Free Right)*, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantumkan nama saya sebagai penulis,

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada Tanggal : 20 Januari 2024

Yang Menyatakan,



Ni Luh Ayu Atmi Kamaratih

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan Rahmat dan hidayahnya sehingga saya diberikan kesempatan untuk melanjutkan Pendidikan Program Sarjana Ekonomi dan menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kebanggaan. Saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing saya dalam menempuh pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya tujukan kepada:

1. Dr. Achamd Maqsudi, M.Si, Ak., CA. selaku Pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan, dan tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses kuliah saya.
2. Prof. Dr. Mulyanto, MM., CMA., CPA. 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. Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan fasilitas 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. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
5. Seluruh Staff dan Karyawan Tata Usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah banyak mendukung dan membantu saya dari awal perkuliahan hingga ujian skripsi ini.
6. Pimpinan dan segenap anggota direksi serta karyawan PT Teknindo Geosistem Unggul atas penerimaan dan Kerjasama yang baik selama penulis melakukan penelitian.



7. Kedua orang tua tercinta saya Ayah I Made Surata dan Ibu Ni Luh Putu Purwentari untuk mereka berdua skripsi ini penulis persembahkan. Terima kasih atas segala kasih sayang yang diberikan dalam membesarkan dan membimbing penulis selama ini sehingga penulis dapat terus berjuang dalam meraih mimpi dan cita-cita. Kesuksesan dan segala hal baik yang kedepannya akan penulis dapatkan adalah karena dan untuk kalian berdua.
8. Untuk adik-adikku tersayang, Kadek Enji Ajna Kamasanti dan Komang Abhi Vajra Kamajaya terima kasih sudah selalu memberikan semangat kepada penulis dan selalu percaya pada mimpi-mimpi penulis, kalian adalah yang terbaik. Semoga penulis bisa menjadi contoh yang baik bagi kalian, *"lest make father and mother happy and proud see us together, family forever"*.
9. Om Yudi dan Tante Santi yang sudah seperti orang tua saya selama di Surabaya, terima kasih untuk perhatian dan nasehat yang selalu diberikan. Adik Putu Bintang Prawirantara, terima kasih sudah berkenan meminjamkan laptopnya yang sangat berkontribusi dalam penulisan skripsi ini.
10. Seluruh keluarga besar dari kakek saya I Made Pura dan keluarga besar WS Family, yang senantiasa memberika semangat dan dukungan kepada penulis.
11. Teruntuk pasangan hidup saya, Anak Agung Ngurah Kiyana Adhisa Oka Pertama yang selalu menemani dalam keadaan suka maupun duka, selalu mendengarkan keluh kesah penulis. Terima kasih selalu memberikan semangat yang sangat berarti, bertukar pikiran dan meyakinkan disaat penulis merasa tidak percaya diri dalam menyelesaikan skripsi ini *"I was so happy with all the time we spend together"*
12. Teruntuk teman-teman SMA Dedek, Otin, dan Dewik yang selalu siap mendengarkan apapun curhatan penulis, Terima kasih masih saling berjalan bersama meskipun kita udah jarang ketemu. Semoga bisa reunian di Eropa.
13. Teman-teman skripsi seperjuangan Fara, Nala, Putri yang telah berjuang bersama mulai dari awal pendaftaran sampai sidang akhir selalu berbagi informasi. Terima kasih selalu menyemangati satu sama lain semoga setelah lulus nanti kita masih bisa bertemu walaupun harus balik ke kota masing-masing ya.

14. Untuk teman-teman digrup Partai Banteng pendukung dan penyemangat penulis melalui sidang skripsi, terimakasih atas kenangan luar biasa berharga selama penulis berkuliah di Surabaya.
15. Dan terakhir saya ucapkan terima kasih kepada diri sendiri karena tak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Atas kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini, penulis bersedia menerima kritikan yang membangun. Terakhir, harapan penulis, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapa saja yang membacanya.

## RINGKASAN

Pentingnya evaluasi kinerja perusahaan dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat. Perusahaan harus memiliki kinerja yang baik untuk dapat bersaing di pasar yang kompetitif. Pengukuran kinerja perusahaan juga dapat digunakan sebagai dasar untuk menentukan tingkat gaji karyawan maupun reward yang layak. Dalam era globalisasi yang serba terbuka ini, pendekatan yang hanya mengukur kinerja keuangan saja justru akan membahayakan perusahaan. Oleh karena itu, diperlukan suatu metode yang lebih komprehensif dalam menilai kinerja perusahaan, seperti metode Balanced Scorecard. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kinerja PT Teknindo Geosistem Unggul dengan menggunakan metode Balanced Scorecard (BSC) dari empat perspektif manajemen, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai kinerja perusahaan dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan kinerja pada aspek-aspek yang perlu ditingkatkan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerjanya dan bersaing di pasar yang semakin kompetitif.

Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini yaitu metode deskriptif kualitatif yang digunakan untuk menganalisis dan mengenal secara lebih mendalam terkait dengan objek tertentu, dengan maksud untuk mengembangkan objek tersebut untuk menjadi lebih baik. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan) analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pemahaman makna, dan mengkonstruksi fenomena dari pada generalisasi. Metode penelitian ini dipilih karena lebih menekankan pada sifat naturalisme, di mana realita yang muncul menjadi bahan kajian dalam penelitian sehingga objek penelitian dan permasalahan yang diteliti akan diungkapkan secara detail dan mendalam.

Hasil dan pembahasan skripsi ini membahas mengenai penerapan metode Balanced Scorecard dalam menilai kinerja perusahaan PT Teknindo Geosistem Unggul. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa penerapan metode Balanced Scorecard dapat membantu perusahaan dalam menilai kinerjanya secara komprehensif dari empat perspektif manajemen, yaitu perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, pembelajaran dan pertumbuhan, dan perspektif keuangan. Dalam perspektif keuangan, perusahaan dapat menggunakan rasio Net Profit Margin (NPM), Return On Assets (ROA), dan Return On Equity (ROE) untuk

menilai kinerjanya. Dalam perspektif pelanggan, perusahaan dapat menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) untuk menilai kepuasan pelanggan. Dalam perspektif proses bisnis internal, perusahaan dapat menggunakan rasio efisiensi dan efektivitas proses bisnis. Dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, perusahaan dapat menggunakan rasio pengembangan karyawan dan inovasi produk. Rekomendasi yang diberikan adalah perusahaan perlu meningkatkan kinerja pada perspektif pelanggan dan proses bisnis internal, serta meningkatkan pengembangan karyawan dan inovasi produk pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Dari penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa penerapan konsep Balanced Scorecard sebagai alat pengukuran kinerja perusahaan memberikan informasi yang komprehensif mengenai kinerja bisnis PT Teknindo Geosistem Unggul. Pengukuran kinerja tidak hanya didasarkan pada aspek keuangan, tetapi juga mempertimbangkan aspek-aspek non-keuangan seperti pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan karyawan di dalam perusahaan. Hasil pengukuran kinerja menunjukkan bahwa kondisi kinerja PT Teknindo Geosistem Unggul, jika diukur menggunakan Balanced Scorecard, menunjukkan adanya penurunan dalam tiga tahun pada net profit margin dan return on equity, menunjukkan adanya penurunan pendapatan dan peningkatan beban keuangan pada perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan perbaikan pada aspek keuangan dan fokus pada peningkatan kinerja pada perspektif pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan karyawan.

## SUMMARY

*The importance of evaluating company performance in facing increasingly tight business competition. Companies must have good performance to be able to compete in a competitive market. Company performance measurements can also be used as a basis for determining employee salary levels and appropriate rewards. In this era of open globalization, an approach that only measures financial performance will actually endanger the company. Therefore, a more comprehensive method is needed to assess company performance, such as the Balanced Scorecard method. The aim of this research is to evaluate the performance of PT Teknindo Geosistem Unggul using the Balanced Scorecard (BSC) method from four management perspectives, namely the financial perspective, customer perspective, internal business process perspective, and learning and growth perspective. This research aims to provide a clear picture of company performance and provide recommendations for improving performance in aspects that need to be improved. Thus, it is hoped that this research can provide benefits for companies in improving their performance and competing in an increasingly competitive market.*

*The research method used in this thesis is a qualitative descriptive method which is used to analyze and get to know in more depth related to certain objects, with the aim of developing these objects to become better. The data collection technique was carried out using triangulation (combined) data analysis was inductive, and the results of qualitative research emphasized understanding meaning and constructing phenomena rather than generalizations. This research method was chosen because it emphasizes more on the nature of naturalism, where the reality that emerges becomes the material for study in the research so that the research objects and problems studied will be revealed in detail and in depth.*

*The results and discussion of this thesis discuss the application of the Balanced Scorecard method in assessing the performance of the company PT Teknindo Geosistem Unggul. In this research, it was found that the application of the Balanced Scorecard method can help companies assess their performance comprehensively from four management perspectives, namely the customer perspective, internal business process perspective, learning and growth, and financial perspective. From a financial perspective, companies can use the Net Profit Margin (NPM), Return On Assets (ROA), and Return On Equity (ROE) ratios to assess their performance. From a customer perspective, companies can use the Customer Satisfaction Index (CSI) to assess customer satisfaction. In an internal business*

*process perspective, companies can use the ratio of efficiency and effectiveness of business processes. In a learning and growth perspective, companies can use the ratio of employee development and product innovation. The recommendation given is that companies need to improve performance from a customer perspective and internal business processes, as well as increase employee development and product innovation from a learning and growth perspective.*

*From this research, it can be concluded that the application of the Balanced Scorecard concept as a company performance measurement tool provides comprehensive information regarding the business performance of PT Teknindo Geosistem Unggul. Performance measurement is not only based on financial aspects, but also considers non-financial aspects such as customers, internal business processes, and employee learning and growth within the company. The performance measurement results show that the performance condition of PT Teknindo Geosistem Unggul, when measured using the Balanced Scorecard, shows a decline in net profit margin and return on equity over three years, indicating a decrease in income and an increase in financial burden on the company. Therefore, companies need to make improvements to the financial aspects and focus on improving performance from a customer perspective, internal business processes, as well as employee learning and growth.*

## ABSTRAK

Analisis data melibatkan indikator keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses internal, serta pertumbuhan dan pembelajaran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi perusahaan jika diukur menggunakan *Balanced Scorecard* pada perspektif keuangan termasuk dalam kondisi kurang sehat, pada perspektif pelanggan hasil menunjukkan bahwa secara keseluruhan, tingkat kepuasan pelanggan dapat dianggap baik, kinerja pada perspektif bisnis internal dalam kondisi sangat baik dengan inovasi baru dan sistem manajemen mutu perusahaan termasuk permintaan pemeliharaan dan perbaikan dalam layanan purna jual, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dapat dikatakan dalam kondisi cukup baik yang menunjukkan hasil penurunan pada retensi karyawan dan kenaikan produktivitas karyawan walaupun sempat mengalami penurunan ditahun sebelumnya.

**Kata Kunci :** Perusahaan, Penilaian Kinerja, *Balanced Scorecard*

## **ABSTRACT**

*Data analysis involves financial indicators, customer perspectives, internal process perspectives, as well as growth and learning. The results showed that the company's condition when measured using the Balanced Scorecard on the financial perspective included in unhealthy conditions, on the customer perspective the results showed that overall, the level of customer satisfaction can be considered good, performance on the internal business perspective is in very good condition with new innovations and the company's quality management system including maintenance requests and improvements in after-sales service, The growth and learning perspective can be said to be in quite good condition which shows the results of a decrease in employee retention and an increase in employee productivity even though it had decreased in the previous year.*

*Keywords : Company, Performance Appraisal, Balanced Scorecard*



## DAFTAR ISI

COVER.....	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	v
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT.....	vi
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
RINGKASAN.....	xi
ABSTRAK.....	xv
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Pertanyaan Penelitian.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
2.1. Landasan Teori.....	5
2.1.1. Akuntansi Manajemen.....	6
2.1.2. Fungsi Akuntansi Manajemen.....	6
2.1.3. Pengertian Kinerja.....	6
2.1.4. Pengukuran Kinerja.....	6
2.1.5. Tujuan Pengukuran Kinerja.....	7
2.1.6. Manfaat Pengukuran kinerja.....	8
2.1.7. Prinsip-Prinsip Pengukuran Kinerja.....	8
2.1.8. <i>Balanced Scorecard</i> .....	9
2.1.9. Konsep-Konsep <i>Balanced Scorecard</i> .....	10
2.1.10 Tujuan dan Manfaat <i>Balanced Scorecard</i> .....	11

2.1.11.	Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i> .....	12
2.1.12.	Aspek yang dikukur dalam <i>Balanced Scorecard</i> .....	13
2.2.	Penelitian Terdahulu .....	18
2.3.	Kerangka Berpikir .....	21
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>23</b>
3.1.	Desain Penelitian .....	23
3.2.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	23
3.3.	Jenis dan Sumber Data.....	23
3.4.	Informan Penelitian .....	24
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.6.	Proses Pengolahan Data.....	25
3.7.	Metode Analisis Data.....	26
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>29</b>
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	29
4.1.1.	Profil Perusahaan .....	29
4.1.2.	Visi dan Misi Perusahaan .....	30
4.1.3.	Sistem Manajemen Perusahaan .....	31
4.1.4.	Struktur Perusahaan .....	33
4.2.	Deskripsi Hasil Penelitian Penelitian.....	34
4.2.1.	Perspektif Keuangan .....	34
4.2.2.	Perspektif Pelanggan.....	36
4.2.3.	Perspektif Bisnis Internal .....	39
4.2.4.	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan .....	40
4.3.	Pembahasan Hasil Temuan Penelitian.....	42
4.3.1.	Perspektif Keuangan .....	42
4.3.2.	Perspektif Pelanggan.....	43
4.3.3.	Perspektif Bisnis Internal .....	44
4.3.4.	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan .....	45
4.4.	Implikasi Penelitian .....	45

4.5.	Keterbatasan Penelitian.....	46
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>47</b>
5.1.	Simpulan .....	47
5.2.	Saran .....	48
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>49</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Perhitungan Net Profit Margin .....	34
Tabel 4.2 Perhitungan Return On Assets.....	35
Tabel 4.3 Perhitungan Return On Equity.....	36
Tabel 4.4 Perhitungan Akuisisi Pelanggan.....	37
Tabel 4.5 Perhitungan Retensi Pelanggan.....	37
Tabel 4.6 Perhitungan Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	38
Tabel 4.7 Perhitungan Retensi Karyawan.....	40
Tabel 4.8 Perhitungan Produktivitas Karyawan.....	41

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	26
Gambar 2.2 Struktur Organisasi	33

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Penelitian Terdahulu .....	51
Lampiran 2 Pedoman Wawancara .....	55
Lampiran 3 Transkrip Wawancara .....	56
Lampiran 4 Laporan Keuangan Perusahaan .....	58
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian .....	59
Lampiran 6 Surat Keterangan Penelitian .....	60
Lampiran 7 Kartu Bimbingan Skripsi .....	61
Lampiran 8 Hasil Turnitin Artikel	