

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Halim, et.al. 2005. **Sistem Pengendalian Manajemen**, Edisi Revisi.
Yogyakarta : Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen
Perusahaan YKPN.
- Donald P. Ladew. 2003. **Menjadi Supervisor Strategi Menjadi Pemimpin
Yang Efektif Dan Mengelola Tim Kerja Yang Sukses**, Cetakan Pertama.
Pustaka Tangga :
- Ghozali, Imam. 2011. **Aplikasi analisis multivariat dengan program SPSS :
IBM SPSS 19**, Badan penerbit Universitas di Ponegoro : Semarang.
- Heru Kurnianto Tjahjono. 2006. **Budaya Organisasional dan Balanced
Scorecard**,
Cetakan Ketiga. Yogyakarta : Unit Penerbitan Fakultas Ekonomi (UPFE-
UMY).
- Margono,S. 2010. **Metodologi Penelitian Pendidikan**. Jakarta : Rineka Cipta
- Mulyadi. 2007. **Balanced Scorecard Alat Manajemen Kontemporer Untuk
Pelipat ganda Kinerja Keuangan Perusahaan**, Cetakan Revisi. Jakarta :
Salemba Empat.
- PT. Pertamina Persero. 2010. **Buku Pedoman Pertamina Way**, Pelatihan
Opertaor SPBU Pertamina Dalam Rangka Transformasi PERTAMINA.
- Robert S. Kaplan dan David P. Norton. 2004. **Balanced Scorecard Menerapkan
Strategi Menjadi Aksi**, Cetakan Revisi. Jakarta : Erlangga.
- Salamah Wahyuni, Andi, dkk. 2005. **Metodologi Penelitian Bisnis**, Yogyakarta.
- Sony Yuwono, dkk. 2005. **Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard**,
Cetakan Revisi. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2010. **Memahami Penelitian Kualitatif**. Bandung : Alfabeta.
- Jurnal, Dewi Fitriani, **Balanced scorecard**, 2014.

Lampiran 1 : Kuesioner

ANGKET PENELITIAN

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nomor Responden :
2. Jenis Kelamin : A. Pria B. Wanita.....
3. Usia Responden : Tahun
4. Tingkat Pendidikan : A.Sarjana..... B.Diploma..... C.SMU..... D. SMP.....

PERNYATAAN ATAS PERSPEKTIF PEMBELAJARAN & PERTUMBUHAN

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Memberikan arahan untuk membahas masalah yang terjadi di lapangan					
2	Membahas secara berkala tips-tips penanganan keluhan pelanggan					
3	Menjamin kapabilitas pekerja seperti : kepuasan,retensi dan produktivitas pekerja					
4	Aktif memberi informasi-informasi yang berkaitan dengan pertamina					
5	Membahas keluhan operator					

PERNYATAAN ATAS BALANCED SCORECARD

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Meningkatkan pendapatan (financial) di SPBU					
2	Memberikan pelayanan yang terbaik untuk konsumen					
3	Menarik konsumen baru dan mempertahankan konsumen yang lama					
4	Menjamin kelengkapan seragam operator					

5	Supervisor memberikan mentoring ke seluruh karyawan 1 minggu sekali.					
---	--	--	--	--	--	--

PERNYATAAN ATAS KINERJA SUPERVISOR

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Supervisor memahami Pertamina Way dan bagaimana menjalankannya .					
2	Supervisor memahami fokus Pasti Pas dan bagaimana melaksankannya.					
3	Memimpin tim anda menjadi yang terbaik diantara tim-tim lain.					
4	Memahami kekuatan pesaing dan bagaimana bersaing dengan SPBU lain, terutama yang berlokasi di sekitar SPBU anda.					
5	Supervisor menunjukkan perhatian terhadap karyawan.					

<u>Keterangan :</u>		<u>Nilai</u>
SS	: Sangat Setuju	5
S	: Setuju	4
KS	: Kurang Setuju	3
TS	: Tidak Setuju	2
STS	: Sangat Tidak Setuju	1

Lampiran 2 : Hasil Sampel

**TABULASI DATA NILAI JAWABAN RESPONDENDEN MENGENAI
VARIABEL BEBAS (X1) PERSPEKTIF PEMBELAJARAN &
PERTUMBUHAN**

No	1	2	3	4	5	Jumlah
1	3	4	4	3	3	17
2	3	5	4	3	3	18
3	2	2	5	5	3	17
4	3	3	3	2	3	14
5	4	4	2	3	5	18
6	2	5	5	3	2	17
7	3	3	2	2	2	12
8	4	3	3	3	3	16
9	5	3	5	2	5	20
10	2	2	2	5	3	14
11	3	3	5	2	3	16
12	4	4	3	3	4	18
13	5	2	2	4	5	18
14	3	3	5	5	2	18
15	2	4	2	4	2	14
16	3	5	3	5	3	19
17	5	2	5	2	5	19
18	4	2	2	4	4	16

19	5	3	3	2	5	18
20	3	5	5	3	3	19

TABULASI DATA NILAI JAWABAN RESPONDENDEN MENGENAI VARIABEL BEBAS (X2) BALANCED SCORECARD

No	1	2	3	4	5	Jumlah
1	3	4	4	2	3	16
2	3	5	4	3	3	18
3	2	2	5	5	3	17
4	3	3	3	2	3	14
5	4	4	4	3	5	20
6	2	5	5	3	2	17
7	3	3	2	3	2	13
8	4	3	3	2	3	15
9	5	3	5	2	5	20
10	2	2	2	2	3	11
11	3	3	5	5	3	19
12	4	4	3	3	4	18
13	5	2	3	5	5	20
14	3	3	5	3	3	17
15	2	4	2	4	2	14
16	3	5	3	5	3	19

17	5	3	5	3	5	21
18	4	2	2	2	4	14
19	5	3	3	5	5	21
20	3	5	5	2	3	18

**TABULASI DATA NILAI JAWABAN RESPONDENDEN MENGENAI VARIABEL
TERIKAT (Y) KINERJA SUPERVISOR**

No	1	2	3	4	5	Jumlah
1	3	4	2	5	2	16
2	3	5	3	3	3	17
3	2	2	4	3	3	14
4	3	3	3	2	3	14
5	4	4	4	3	5	20
6	2	5	5	3	2	17
7	3	3	2	5	2	15
8	4	3	3	2	3	15
9	5	3	5	3	5	21
10	2	2	2	2	3	11
11	3	3	5	5	3	19
12	4	4	3	3	4	18
13	5	2	3	5	5	20
14	3	3	5	3	3	17

15	2	4	2	4	2	14
16	3	5	3	5	3	19
17	5	3	5	3	5	21
18	4	2	2	4	4	16
19	5	3	3	5	5	21
20	3	5	5	3	3	19

2. Hasil Uji Regresi

REGRESSION

/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) BCOV R ANOVA COLLIN TOL
CHANGE ZPP

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT KS

/METHOD=ENTER PPP BS

/SCATTERPLOT=(*SDRESID ,*ZPRED)

/RESIDUALS DURBIN HIST(ZRESID) NORM(ZRESID).

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KS	17.2000	2.82097	20
PPP	16.9000	2.07491	20
BS	17.1000	2.84513	20

Correlations

		KS	PPP	BS
Pearson Correlation	KS	1.000	.777	.935
	PPP	.777	1.000	.840
	BS	.935	.840	1.000
Sig. (1-tailed)	KS		.000	.000
	PPP	.000		.000
	BS	.000	.000	
N	KS	20	20	20
	PPP	20	20	20
	BS	20	20	20

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				Sig. F Change	Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2		
1	.935 ^a	.875	.860	1.05573	.875	59.329	2	17	.000	1.554

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	BS, PPP ^a		Enter

a. All requested variables entered.

Coefficients^a

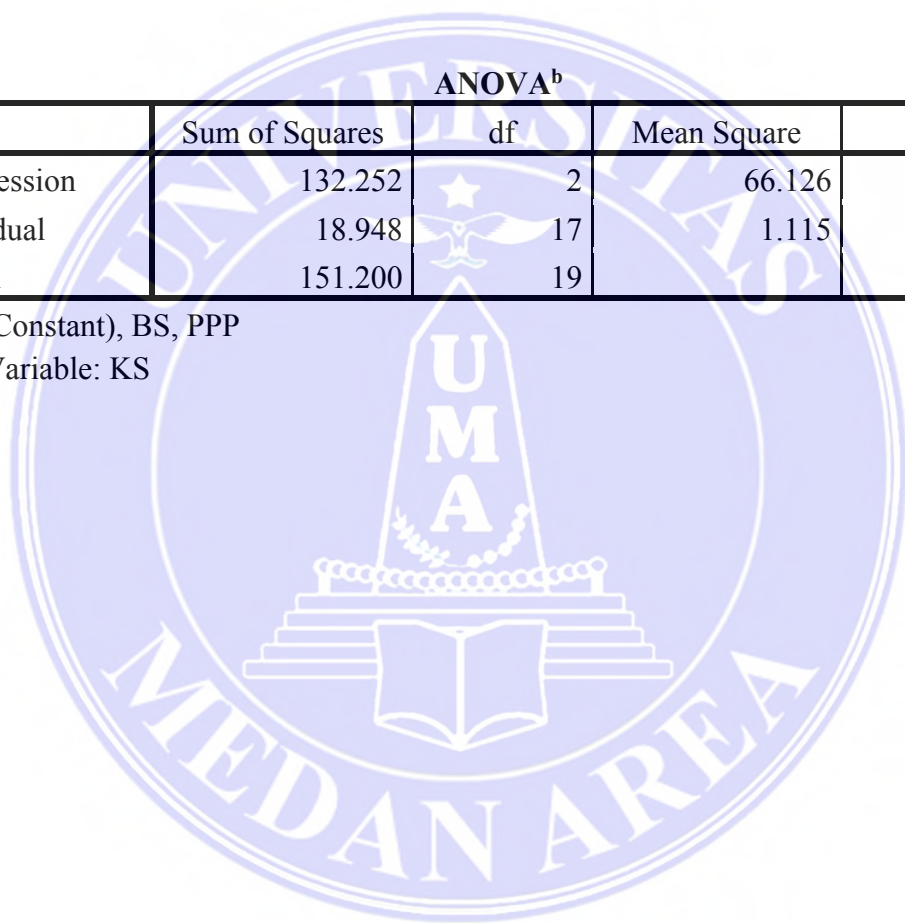
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence interval for B	Correlations	Collinearity Statistics
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------	---------------------------------	--------------	-------------------------

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	132.252	2	66.126	59.329	.000 ^a
	Residual	18.948	17	1.115		
	Total	151.200	19			

a. Predictors: (Constant), BS, PPP

b. Dependent Variable: KS



		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	partial	part	tolerance	VIF
1	(Constant)	1.596	2.021		.790	.441	-2.668	5.860					
	PPP	-.039	.215	-.029	-.181	.858	-.493	.415	.777	-.044	-.016	.295	3.394
	BS	.951	.157	.959	6.065	.000	.620	1.282	.935	.827	.521	.295	3.394

a. Dependent Variable: KS

Coefficient Correlations^a

Model			BS	PPP
1	Correlations	BS	1.000	-.840
		PPP	-.840	1.000
	Covariances	BS	.025	-.028
		PPP	-.028	.046

a. Dependent Variable: KS

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	PPP	BS
1	1	2.984	1.000	.00	.00	.00
	2	.013	15.022	.61	.01	.22
	3	.003	33.234	.39	.99	.78

a. Dependent Variable: KS

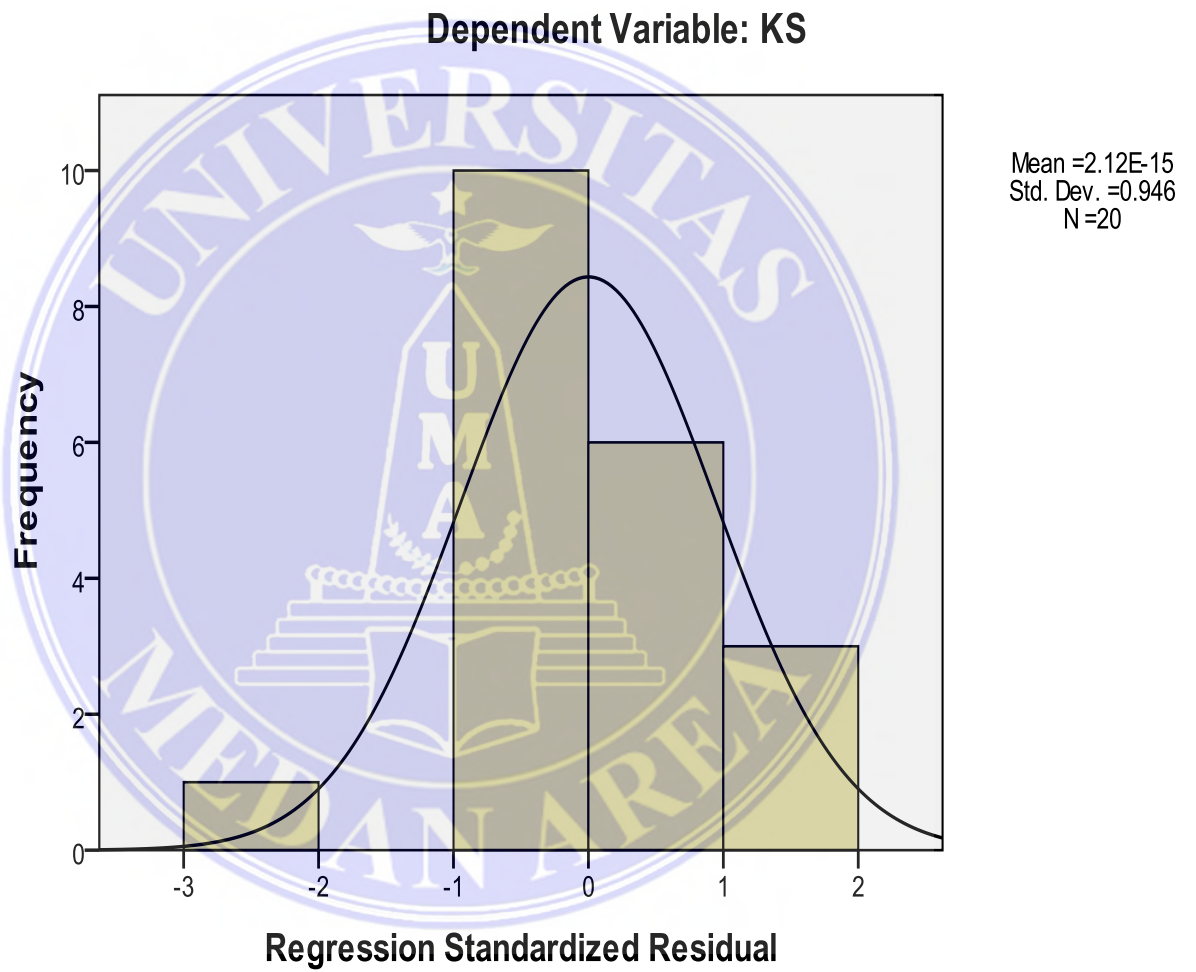
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	11.5116	20.8663	17.2000	2.63830	20
Std. Predicted Value	-2.156	1.390	.000	1.000	20
Standard Error of Predicted Value	.239	.664	.394	.114	20
Adjusted Predicted Value	11.7534	20.8290	17.1419	2.68384	20
Residual	-3.10099	1.71321	.00000	.99862	20
Std. Residual	-2.937	1.623	.000	.946	20
Stud. Residual	-3.015	1.838	.024	1.025	20
Deleted Residual	-3.26814	2.49728	.05809	1.18658	20
Stud. Deleted Residual	-4.289	1.992	-.022	1.264	20
Mahal. Distance	.022	6.575	1.900	1.699	20
Cook's Distance	.000	.739	.068	.168	20
Centered Leverage Value	.001	.346	.100	.089	20

a. Dependent Variable: KS

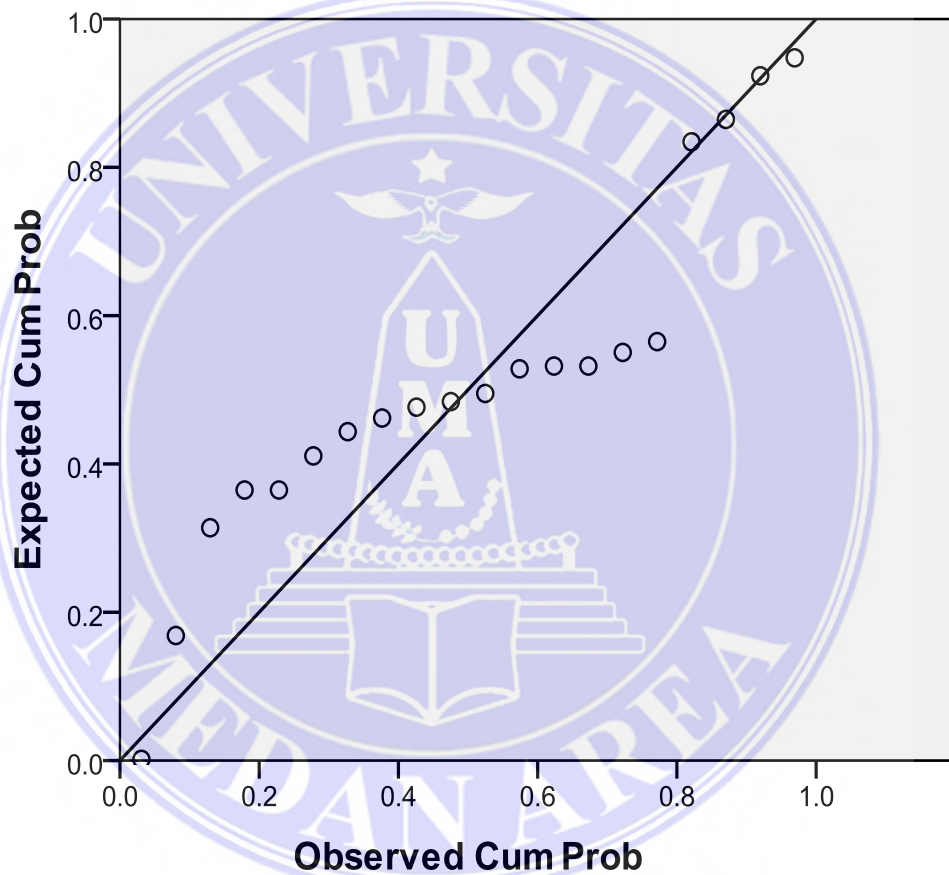
3. Hasil Uji Asumsi Klasik

Histogram



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: KS



Scatterplot

Dependent Variable: KS

