

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI .....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRACT .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Batasan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Pembahasan .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Pengertian dan Tujuan Koperasi .....	8
2.1.1 Asas Koperasi.....	8
2.1.1.1 Jenis-Jenis Koperasi di Indonesia .....	9
2.1.2 Balanced Scorecard.....	10
2.1.2.1 Manfaat Balanced Scorecard.....	11

2.1.2.2 Keunggulan Balanced Scorecard .....	12
2.1.2.3 Kelemahan Balanced Scorecard.....	13
2.1.3 Balanced Scorecard Sebagai Penilaian Kinerja .....	14
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>22</b>
3.1 Jenis dan Objek Penelitian .....	22
3.2 Populasi dan Sampel .....	22
3.2.1 Populasi.....	22
3.2.2 Sampel.....	23
3.3 Definisi Operasional Variabel .....	24
3.4 Sumber Data.....	33
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	34
3.6 Metode Analisis Data.....	34
3.7 Pengujian Instrumen Penelitian.....	35
3.7.1 Uji Validitas .....	35
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	35
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
4.1 Profile Koperasi Simpan Pinjam Sejahtera Abadi Kupang .....	38
4.1.1 Sejarah Awal Koperasi Simpan Pinjam Sejahtera Abadi Kupang.....	38
4.1.2 Karakteristik Responden Karyawan Koperasi .....	38
4.1.2.3 Karakteristik Responden Anggota Koperasi .....	41
4.2 Analisis Data .....	44
4.2.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	44
4.2.1 Analisis Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	47
4.2.2 Analisis Perspektif Bisnis Internal .....	52

4.2.3 Analisis Perspektif Pelanggan.....	54
4.2.4 Analisis Perspektif Keuangan .....	57
4.3 Pembahasan.....	60
4.3.1 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	60
4.3.2 Perspektif Proses Bisnis Internal.....	64
4.3.3 Perspektif Proses Bisnis Pelanggan .....	66
4.3.4 Perspektif Keuangan .....	67
4.3.5 Hubungan Antar Prespektif dalam <i>Balanced Scorecard</i> .....	68
BAB V KESIMPULAN .....	70
5.1 Kesimpulan .....	70
5.2 Keterbatasan.....	71
5.3 Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA .....	73
LAMPIRAN.....	76

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kriteria Penilaian Kinerja Keuangan Koperasi .....	25
Tabel 3.2 Kriteria Penilaian Komponen Rasio Peningkatan Jumlah Anggota .....	26
Tabel 3.3 Skala Likert.....	27
Tabel 3.4 Skala Penilaian Kepuasan Anggota .....	28
Tabel 3.5 Skala Likert.....	32
Tabel 3.6 Skala Penilaian Kepuasan Karyawan .....	33
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden (Karyawan).....	38
Tabel 4.2 Umur Responden (Karyawan) .....	39
Tabel 4.3 Jabatan Responden (Karyawan).....	40
Tabel 4.4 Lama Kerja Responden (Karyawan).....	41
Tabel 4.5 Jenis Kelamin Responden (Anggota) .....	41
Tabel 4.6 Umur Responden (Anggota) .....	42
Tabel 4.7 Pekerjaan Responden (Anggota).....	43
Tabel 4.8 Lama Menjadi Anggota .....	44
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Item-item Variabel Tingkat Kepuasan Karyawan ..	44
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Item-item Variabel Tingkat Kepuasan Anggota...	45
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas.....	46
Tabel 4.12 Tingkat Produktivitas Karyawan .....	47
Tabel 4.13 Penilaian Responden Terhadap Item Tingkat Kepuasan Karyawan....	49
Tabel 4.14 Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Karyawan .....	51
Tabel 4.15 Hasil Perhitungan Tingkat Pertumbuhan Pelanggan (Anggota).....	55
Tabel 4.16 Penilaian Responden Terhadap Item Tingkat Kepuasan Anggota .....	56
Tabel 4.17 Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kepuasan Anggota.....	56
Tabel 4.18 Hasil Perhitungan Rasio Likuiditas .....	58
Tabel 4.19 Hasil Perhitungan Rasio Solvabilitas.....	58

Tabel 4.20 Hasil Perhitungan Rasio Return On Asset (ROA).....59

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner .....	77
Lampiran 2. Anggota Koperasi .....	84
Lampiran 3. Uji validitas dan Reliabel .....	88
Lampiran 4. Frekuensi Karakteristik Responden .....	92
Lampiran 5. Statistik Deskriptif.....	97
Lampiran 6. Frekuensi Variabel .....	100
Lampiran 7. Laporan keuangan.....	103
Lampiran 8. Surat Penelitian.....	105