



**PENGUKURAN KINERJA PEMASARAN DENGAN PENDEKATAN
BALANCED SCORECARD PADA SOPHIE PARIS
BANYUWANGI**

**MARKETING PERFORMANCE MEASUREMENT APPROACH TO BALANCED
SCORECARD IN SOPHIE PARIS BANYUWANGI**

SKRIPSI

Oleh

Suhufi Ulfa Aini

NIM 090810201059

Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi

Universitas Jember

2014



**PENGUKURAN KINERJA PEMASARAN DENGAN
PENDEKATAN BALANCED SCORECARD PADA SOPHIE
PARIS BANYUWANGI**

**MARKETING PERFORMANCE MEASUREMENT APPROACH TO
BALANCED SCORECARD IN SOPHIE PARIS BANYUWANGI**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

Suhufi Ulfa Aini

NIM 090810201059

Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi

Universitas Jember

2014

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini ;

Nama : Suhufi Ulfa Aini

NIM : 090810201059

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi : **Pengukuran Kinerja Pemasaran Dengan Pendekatan Balanced Scorecard Pada Sophie Paris Banyuwangi**

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata dikemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini, Saya buat dengan sebenarnya.

Jember, 24 Desember 2013

Yang menyatakan,

Suhufi Ulfa Aini
NIM 090810201059

PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul skripsi : Pengukuran Kinerja Pemasaran Dengan Pendekatan
Balanced Scorecard Pada Sophie Paris Banyuwangi

Nama Mahasiswa : Suhufi Ulfa Aini

NIM : 090810201059

Jurusan : S-1 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Tanggal Persetujuan : Desember 2013

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Ketut Indraningrat, M.Si
NIP 19610710 198902 1 002

Gusti Ayu Wulandari, SE, MM.
NIP 19830912 200812 2 001

Ketua Jurusan
Manajemen

Dr. Handriyono, M.Si.
NIP. 19620802 199002 1 001

PENGESAHAN

Judul Skripsi

**PENGUKURAN KINERJA PEMASARAN DENGAN PENDEKATAN
BALANCED SCORECARD PADA SOPHIE PARIS
BANYUWANGI**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh ;

Nama : Suhufi Ulfa Aini

NIM : 090810201059

Jurusan : Manajemen

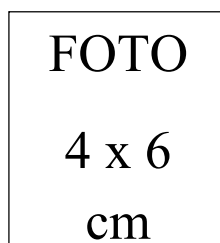
Telah dipertahankan didepan panitia penguji pada tanggal ;

..... 2013

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Tim Penguji

1. Ketua : (.....)
.....
2. Sekretaris : (.....)
.....
3. Anggota : (.....)
.....



Mengetahui/ Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si.
NIP. 19630614 199001 2 001

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada :

1. Kedua orang tuaku tercinta, yang telah mendoakan dan memberi kasih sayang, kesabaran, keikhlasan serta atas pengorbanannya selama ini.
2. Saudaraku, terimakasih dukungannya.
3. Rekan atau kawanku seluruh manajemen 2009 F.E. – UNEJ.
4. Almamater yang aku banggakan UNIVERSITAS JEMBER.

MOTTO

Sekurang-kurangnya tiga kali sehari, coba luangkan waktu dan tanyakan pada diri sendiri, apa yang benar-benar penting dalam hidup anda. Bersikaplah arif dan berani dalam membangun hidup sesuai dengan jawaban anda (Lee Jampolsky)

Jalan terdekat untuk meraih kemuliaan adalah dengan berusaha keras menjadi apa yang anda inginkan dan sesuai dengan apa yang anda pikirkan (Socrates)

Hidupmu ada dikedua tanganmu, untuk menentukan pilihanmu (John Kehoe)

RINGKASAN

Pengukuran Kinerja Pemasaran Dengan Pendekatan Balanced Scorecard Pada Sophie Paris Banyuwangi; Suhufi Ulfa Aini, 090810201059; 2013; 73 Halaman; Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember.

Penelitian ini berjudul “Pengukuran Kinerja Pemasaran Dengan Pendekatan Balanced Scorecard Pada Sophie Paris Banyuwangi”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Sophie Paris Banyuwangi dari perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses internal bisnis dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang masih aktif berkerja di Sophie Paris Banyuwangi dan seluruh pelanggan Sophie Paris Banyuwangi, dengan jumlah responden sebanyak 40 orang. Alat analisis yang digunakan adalah analisis Balanced Scorecard. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja perspektif keuangan : Return on Investment pada Sophie Paris Banyuwangi mengalami penurunan dari periode tahun sebelumnya dan Profit Margin pada Sophie Paris Banyuwangi mengalami penurunan dari periode tahun sebelumnya; Kinerja perspektif pelanggan : Tingkat kepuasan pelanggan pada Sophie Paris Banyuwangi telah menunjukkan adanya rasa kepuasan pelanggan dan profitabilitas pelanggan pada Sophie Paris Banyuwangi mengalami penurunan dari periode tahun sebelumnya; Kinerja perspektif proses internal bisnis : Inovasi produk pada Sophie Paris Banyuwangi mengalami peningkatan dari periode tahun sebelumnya dan layanan purna jual (keluhan pelanggan) pada Sophie Paris Banyuwangi mengalami penurunan dari periode tahun sebelumnya. Kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan : Produktivitas karyawan pada Sophie Paris Banyuwangi mengalami penurunan dari periode tahun sebelumnya dan tingkat kepuasan karyawan pada Sophie Paris Banyuwangi telah menunjukkan adanya rasa kepuasan karyawan.

Kata kunci : Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Internal Bisnis, Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.

SUMMARY

The Marketing Performance Measurement Balanced Scorecard Approach In Sophie Paris Banyuwangi; Suhufi Ulfa Aini, 090810201059; 2013; 73 Pages; Department of Management, Faculty of Economics, University Jember.

The study is titled " The Marketing Performance Measurement Balanced Scorecard Approach In Sophie Paris Banyuwangi " . This study aims to investigate the performance of Sophie Paris Banyuwangi from a financial perspective , customer perspective, internal business processes and learning and growth perspective . The population in this study were all active employees working in Banyuwangi and Sophie Paris Sophie Paris all customers Banyuwangi , the number of respondents as many as 40 people . The analytical tool used is the analysis of the balanced scorecard . The results showed that the performance of financial perspective : Return on Investment in Banyuwangi Sophie Paris has decreased from the previous year and profit margins at Sophie Paris Banyuwangi has decreased from the prior year period ; performance customer perspective : The level of customer satisfaction at Sophie Paris Banyuwangi has shown a sense of customer satisfaction and customer profitability at Sophie Paris Banyuwangi has decreased from the prior year period ; performance of internal business process perspective : product innovation at Sophie Paris Banyuwangi increased from the prior year period and after-sales service (customer complaints) Sophie Paris Banyuwangi decrease of period previous year . Performance learning and growth perspective : Productivity of employees at Sophie Paris Banyuwangi has decreased from the prior year period and the level of employee satisfaction at Sophie Paris Banyuwangi has demonstrated a sense of employee satisfaction .

Keywords: Financial Perspective, Customer Perspective, Internal Business Process, Learning and Growth Perspective, and Performance.

PRAKATA

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmatNya, karena tanpaNya tidak ada suatu hajatpun yang dapat terlaksana. Skripsi yang penulis ajukan merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang amat besar kepada Bapak dan Ibu :

1. Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Dr. Handriyono M.Si., selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Drs. Ketut Indraningrat, M.Si., selaku Dosen Pembimbing I dan Gusti Ayu Wulandari, SE, MM selaku Dosen Pembimbing II yang perhatian dan sabar memberikan segenap waktu dan pemikiran, bimbingan, semangat, juga nasehat yang sangat bermanfaat sehingga terselesaikan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen yang berada di Fakultas Ekonomi Universitas Jember khususnya jurusan Manajemen yang memiliki peran yang sangat besar bagi saya dalam proses perkuliahan
5. Staf Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah bekerja dengan baik melayani para mahasiswa.
6. Teristimewa kedua orangtuaku Alm. Bapak Ahmad Sofyan dan Ibu Husnul Chotimah. Terima kasih teramat atas moril dan materiil, cinta kasih yang tulus, doa, nasehat dan juga perhatian.
7. Kakak laki-lakiku Sofwan Nulhakim dan adik perempuanku Evita Rachma. Terimakasih atas doa serta motivasi yang telah diberikan.
8. Teman-teman seperjuanganku F.E-UNEJ 2009 *Brother's*. Terimakasih buat pertolongan dan canda gurau semoga kita akan menjadi sahabat untuk selamanya. Sukses selalu kawan
9. Rekan seluruh manajemen 2009 F.E-UNEJ. Terimakasih untuk doa dan bantuannya.

10. Semua pihak yang ikut membantu dalam penyelesaian pembuatan skripsi ini yang tidak mungkin disebut satu persatu. Yang terpenting juga, pembimbing non formal sekaligus pimpinan Sophie Paris Banyuwangi Ibu Tanti Wahyu Lestari beserta para karyawan Sophie Paris Banyuwangi. Terimakasih.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun kesalahan dari pihak pribadi, dengan segala kerendahan hati penulis mohon maaf dan berharap skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi almamater tercinta serta bagi setiap pembaca pada umumnya.

Jember, Desember 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Penelitian	5
1.3.2 Manfaat penelitian	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>	7
2.1.2 Manfaat Pendekatan <i>Balanced Scorecard</i>	7
2.1.3 Perspektif dalam <i>Balanced Scorecard</i>	8
2.1.4 Pengukuran Kinerja	13

2.1.5 Kepuasan Konsumen	14
2.1.6 Kualitas Jasa	15
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu	16
2.3 Kerangka Konseptual	18
BAB 3. METODE PENELITIAN	20
3.1 Rancangan Penelitian	20
3.2 Jenis Dan Sumber Data	20
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	22
3.4 Metode Pengumpulan Data	23
3.5 Identifikasi Variabel.....	23
3.6 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	23
3.6.1 Definisi Operasional Variabel.....	23
3.6.2 Skala Pengukuran	25
3.7 Metode Analisis Data	25
3.7.1 Uji Instrumen	25
3.7.2 <i>Balanced Scorecard</i>	26
3.8 Kerangka Pemecahan masalah	30
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Hasil Penelitian	32
4.1.1 Gambaran Umum Sophie Paris Banyuwangi	32
4.1.2 Karakteristik Responden	35
4.1.3 Uji Instrumen	37
4.1.3.1 Uji Validitas	37
4.1.3.2 Uji Reliabilitas	38
4.1.4 Analisa Data	39
4.1.4.1 Persepektif Keuangan.....	39

4.1.4.2 Perspektif Pelanggan.....	40
4.1.4.3 Perspektif Proses Internal Bisnis.....	41
4.1.4.3 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	42
4.2 Pembahasan	43
4.3 Keterbatasan Penelitian	46
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	47
5.1 Kesimpulan	47
5.2 Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	52

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Sebelumnya	18
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	34
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	37
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.	38
Tabel 4.7 Persepektif Keuangan.	39
Tabel 4.8 Persepektif Pelanggan.	40
Tabel 4.9 Persepektif Proses Internal Bisnis	41
Tabel 4.10 Persepektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	42

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	19
Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah.....	29

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	50
Lampiran 2. Rekapitulasi Jawaban Responden	55
Lampiran 3. Hasil Distribusi dan Indeks Frekuensi	57
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas	62
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas	64
Lampiran 6. Hasil Analisis <i>Balanced Scorecard</i>	66
Lampiran 7. Laporan Keuangan dan Penjualan	69