

## **LAMPIRAN**

## **Lampiran 1 Kuesioner Penelitian**

### **KUESIONER PENELITIAN PENGARUH INTELLECTUAL CAPITAL TERHADAP KINERJA INDUSTRI KREATIF SUB SEKTOR PENERBITAN DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Kepada Bapak/Ibu/Saudara responden yang terhormat

Saya Mahasiswa Ilmu Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang sedang melaksanakan penelitian dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang pengaruh modal manusia, modal struktural, dan modal pelanggan terhadap kinerja industri kreatif sub sektor penerbitan Daerah Istimewa Yogyakarta.

Kuesioner ini berisi 63 pertanyaan. Jawaban terhadap kuesioner ini sangat penting bagi rancangan penelitian secara keseluruhan dan tidak akan memakan waktu Bapak/Ibu lebih dari 15 menit. Pada saat menjawab kuesioner, pastikan bahwa Bapak/Ibu berperan sebagai wakil perusahaan dan penting untuk dipahami bahwa rancangan penelitian ini dipusatkan pada analisis tingkat perusahaan. Dengan kata lain, saya mencoba mengetahui fenomena yang ada di sisi organisasi dan oleh karenanya saya menggunakan jawaban Bapak/Ibu sebagai perkiraan untuk keseluruhan perusahaan.

Di dalam menjawab kuesioner, saya mohon Bapak/Ibu untuk terbuka dan jujur. Seluruh informasi yang Bapak/Ibu berikan akan saya rahasiakan, dan jawaban-jawaban tersebut hanya akan disajikan secara keseluruhan serta tidak ditunjukkan untuk satu perusahaan. Nama perusahaan Bapak/Ibu, industri dimana Bapak/Ibu melakukan bisnis, jumlah pegawai dan pendapatan perusahaan hanya akan digunakan untuk tujuan perbandingan semata. Saya berharap Bapak/Ibu dapat menjawab seluruh item pertanyaan di dalam kuesioner ini

Atas kebaikan hati dan partisipasi yang telah Bapak/Ibu/ Saudara berikan, saya sampaikan terimakasih.

Yogyakarta, 20 November 2017

Hormat Saya,

Muhammad Fathi Djunaedy

20120430180



perbedaan (yang seringkali positif) ini dapat dijelaskan sebagai hal-hal yang pada umumnya tidak dapat ditentukan nilainya, misalnya keahlian, pengetahuan dan kemampuan pembelajaran organisasi yang dimiliki oleh suatu organisasi.

Ada tiga elemen dalam *intellectual capital*, yaitu (1) modal manusia (2) modal struktural (3) modal pelanggan. Modal manusia merupakan kemampuan kolektif perusahaan untuk menyaring solusi yang terbaik dari pengetahuan para individunya. Modal struktural dapat dianggap sebagai kemampuan organisasional perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pasar. Dan yang terakhir, modal pelanggan merujuk pada kepuasan dan loyalitas pengguna akhir terhadap organisasi.

Kinerja bisnis yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi kinerja bisnis yang bersifat financial maupun non financial. Kinerja bisnis yang bersifat financial didasarkan pada laba, pertumbuhan laba, pertumbuhan penjualan, return on assets, return on equity, dan return on sales, sedangkan kinerja bisnis yang bersifat non financial didasarkan pada sejauh mana kepemimpinan perusahaan di dalam industri, pandangan masa depan, respon keseluruhan terhadap persaingan, tingkat keberhasilan di dalam peluncuran produk baru, dan business performance secara keseluruhan

### **C. Item-item Kuesioner**

Item-item sejumlah 53 ini adalah mengenai *intellectual capital*. Jangan lupa dalam menjawab menjawab item-item ini, Bapak/Ibu berperan

sebagai wakil perusahaan. Jawablah setiap pertanyaan dengan melingkari

jawaban yang sesuai dengan kondisi perusahaan Bapak/Ibu!

1=sangat tidak setuju (STS)

2=tidak setuju (TS)

3=ragu-ragu (R)

4=setuju (S)

5=sangat setuju (SS)

NO	PERNYATAAN	SKALA PENILAIAN				
		STS	TS	R	S	SS
1.	Secara keseluruhan, kompetensi pegawai perusahaan ini sesuai dengan tingkat paling ideal yang diharapkan untuk dicapai.	1	2	3	4	5
2.	Perusahaan ini memiliki program pelatihan untuk meningkatkan kemampuan para pegawai	1	2	3	4	5
3.	Perencana bisnis perusahaan ini selalu melakukan perencanaan sesuai dengan jadwal dengan disertai ide-ide perkembangan bisnis baru (yaitu, secara umum dapat memenuhi tanggal yang telah ditargetkan).	1	2	3	4	5
4.	Para pegawai perusahaan ini bekerjasama dalam tugas-tugas tim untuk memberikan yang terbaik bagi perusahaan.	1	2	3	4	5
5.	Perusahaan ini membantu perkembangan dan pemeliharaan hubungan internal diantara berbagai kelompok dalam perusahaan.	1	2	3	4	5
6.	Perusahaan ini terus-menerus mendapatkan ide-ide baru yang hebat dari para pegawai.	1	2	3	4	5

7.	Perusahaan ini mendukung para pegawai dengan selalu meningkatkan kemampuan dan pendidikan mereka setiap saat.	1	2	3	4	5
8.	Pegawai perusahaan ini kreatif dan cerdas	1	2	3	4	5
9.	Pegawai perusahaan ini merupakan sumber daya terbaik di seluruh industri sejenis.	1	2	3	4	5
10.	Para pegawai perusahaan ini merasa puas terhadap perusahaan.	1	2	3	4	5
11.	Para pegawai perusahaan ini selalu bekerja dengan cara yang terbaik	1	2	3	4	5
12.	Program rekrutmen perusahaan ini bersifat komprehensif, perusahaan ini berdedikasi untuk mempekerjakan calon pegawai terbaik yang ada.	1	2	3	4	5
13.	Jika individu-individu tertentu di dalam perusahaan ini keluar, yang tidak diperkirakan sebelumnya, maka perusahaan ini tidak akan berada dalam masalah besar.	1	2	3	4	5
14.	Di dalam perusahaan ini, para pegawai selalu memikirkan tindakannya secara menyeluruh.	1	2	3	4	5
15.	Secara umum, para pegawai perusahaan selalu melakukan aktivitas dengan seluruh kemampuan yang dimilikinya.	1	2	3	4	5
16.	Di dalam perusahaan ini, para individu saling belajar dari individu-individu yang lain.	1	2	3	4	5
17.	Para pegawai perusahaan ini merasa senang menyuarakan pendapatnya di dalam diskusi kelompok.	1	2	3	4	5
18.	Perusahaan ini merasa mendapatkan yang terbaik dari para pegawainya.	1	2	3	4	5
19.	Seluruh individu dalam perusahaan ini tidak merendahkan pegawai lain yang memiliki level di bawahnya	1	2	3	4	5
20.	Para pegawai perusahaan ini secara umum memberikan seluruh upayanya	1	2	3	4	5

	yang membuat perusahaan ini berbeda dari perusahaan lain di dalam industri sejenis.					
<b>Modal pelanggan</b>		<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>R</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>
21.	Konsumen akan menunjukkan bahwa mereka secara umum puas dengan perusahaan ini.	1	2	3	4	5
22.	Perusahaan ini telah banyak mengurangi waktu yang digunakan untuk memecahkan masalah konsumen.	1	2	3	4	5
23.	Pangsa pasar perusahaan ini terus menerus meningkat pada beberapa tahun terakhir.	1	2	3	4	5
24.	Pasar pangsa perusahaan ini tertinggi di industri sejenis.	1	2	3	4	5
25.	Langgengnya hubungan perusahaan ini dengan konsumen dikagumi oleh perusahaan lain di dalam industri sejenis.	1	2	3	4	5
26.	Perusahaan ini mencoba melanjutkan layanan bernilai tambah yang paling positif daripada perusahaan lain di dalam industri sejenis.	1	2	3	4	5
27.	Konsumen yang loyal pada perusahaan ini lebih banyak dibandingkan pada perusahaan lain di dalam industri sejenis	1	2	3	4	5
28.	Pada saat muncul pesaing baru, konsumen tetap memilih perusahaan ini.	1	2	3	4	5
29.	Perusahaan ini merasa bangga karena berorientasi pada pasar.	1	2	3	4	5
30.	Secara berkelanjutan perusahaan ini bertemu dengan konsumen untuk mengetahui apa yang mereka inginkan dari perusahaan.	1	2	3	4	5
31.	Data mengenai umpan balik konsumen disebarkan ke seluruh perusahaan ini.	1	2	3	4	5
32.	Sebagian besar pegawai di dalam perusahaan ini secara umum memahami segmen pasar dan profil konsumen target perusahaan.	1	2	3	4	5

33.	Secara umum, perusahaan ini peduli terhadap apa yang dipikirkan atau diinginkan konsumen.	1	2	3	4	5
34.	Perusahaan ini mewujudkan keinginan dan kebutuhan konsumen dengan terus-menerus berusaha membuat konsumen puas.	1	2	3	4	5
35.	Perusahaan ini sering meluncurkan sesuatu yang baru untuk mengetahui keinginan konsumen.	1	2	3	4	5
36.	Perusahaan ini yakin bahwa konsumen akan terus melakukan bisnis dengan perusahaan.	1	2	3	4	5
37.	Perusahaan ini mendapatkan umpan balik dari konsumen sebanyak yang perusahaan bisa capai.	1	2	3	4	5
<b><i>Modal struktural</i></b>		STS	TS	R	S	SS
38.	Perusahaan ini memiliki biaya terendah per transaksi di dalam industri. CATATAN : transaksi diartikan sebagai unit pertukaran bisnis yang lengkap (misal permohonan pinjaman pada suatu bank, pembuatan mobil di perusahaan mobil, penyelesaian suatu audit di kantor akuntan publik).	1	2	3	4	5
39.	Perusahaan ini terus-menerus memperbaiki biaya per rupiah pendapatan.	1	2	3	4	5
40.	Rasio pendapatan yang diperoleh setiap pegawai perusahaan ini telah meningkat dalam beberapa tahun terakhir.	1	2	3	4	5
41.	Rasio pendapatan yang diperoleh setiap pegawai perusahaan ini adalah yang terbaik di dalam industri sejenis.	1	2	3	4	5
42.	Waktu yang diperlukan oleh perusahaan ini untuk menyelesaikan satu transaksi lengkap telah menurun pada beberapa tahun terakhir ini.	1	2	3	4	5

43.	Waktu yang diperlukan oleh perusahaan ini untuk menyelesaikan satu transaksi lengkap adalah yang terbaik di dalam industri sejenis.	1	2	3	4	5
44.	Perusahaan ini menerapkan sebagian besar ide-ide baru yang hebat.	1	2	3	4	5
45.	Perusahaan ini mendukung perkembangan ide dan produk baru.	1	2	3	4	5
46.	Perusahaan ini mengembangkan lebih banyak ide dan produk baru daripada perusahaan lain di dalam industri sejenis.	1	2	3	4	5
47.	Perusahaan ini bangga karena merasa efisien.	1	2	3	4	5
48.	System data perusahaan ini mempermudah dalam mengakses informasi yang relevan.	1	2	3	4	5
49.	System dan prosedur perusahaan ini mendukung inovasi.	1	2	3	4	5
50.	Birokrasi dalam perusahaan ini tidak rumit.	1	2	3	4	5
51.	Struktur organisasi perusahaan ini membuat pegawai tidak merasa jauh antara pegawai satu dengan pegawai lainnya.	1	2	3	4	5
52.	Kultur dan suasana perusahaan ini bersifat mendukung dan nyaman.	1	2	3	4	5
53.	Saat seseorang dalam perusahaan ini memiliki ide yang hebat, perusahaan berbagi pengetahuan dengan anggotanya.	1	2	3	4	5

Jawablah item-item berikut dengan memperhatikan kinerja perusahaan Bapak/Ibu secara relatif terhadap pesaing utama di dalam industri sejenis untuk beberapa tahun terakhir! Jawablah setiap pertanyaan

dengan melingkari jawaban yang sesuai dengan kondisi perusahaan

Bapak/Ibu!

1= paling rendah (PR)

2= rendah (R)

3= sedang (S)

4= tinggi (T)

5= paling tinggi (PT)

<i>Kinerja bisnis</i>		PR	R	S	T	PT
54.	Kepemimpinan dalam industri	1	2	3	4	5
55.	Pandangan masa depan	1	2	3	4	5
56.	Laba	1	2	3	4	5
57.	Pertumbuhan laba	1	2	3	4	5
58.	Pertumbuhan penjualan	1	2	3	4	5
59.	<i>Return on assets</i> setelah pajak	1	2	3	4	5
60.	<i>Return on sales</i> setelah pajak	1	2	3	4	5
61.	Respons keseluruhan terhadap persaingan	1	2	3	4	5
62.	Tingkat keberhasilan di dalam peluncuran produk baru	1	2	3	4	5
63.	Kinerja bisnis ( <i>kinerja bisnis</i> ) dan keberhasilan secara keseluruhan (kesimpulan setelah menjawab pertanyaan no. 54 s/d no.62)	1	2	3	4	5

**Lampiran 2 Hasil Regresi Linier Berganda**

**Regression**

### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
BP	32,5714	6,56941	21
HC	73,6667	13,95111	21
CC	61,1429	10,00643	21
SC	58,7143	8,23494	21

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	SC <sup>a</sup> , HC, CC	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: BP

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,963 <sup>a</sup>	,928	,915	1,91061

a. Predictors: (Constant), SC, HC, CC

### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	801,086	3	267,029	73,150	,000 <sup>a</sup>
	Residual	62,057	17	3,650		
	Total	863,143	20			

a. Predictors: (Constant), SC, HC, CC

b. Dependent Variable: BP

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-10,241	3,228		-3,173	,006
	HC	,157	,066	,333	2,365	,030
	CC	-,106	,113	-,161	-,931	,365
	SC	,642	,154	,805	4,165	,001

a. Dependent Variable: BP

