

**EVALUASI KINERJA NON KEUANGAN PERSPEKTIF  
PELANGGAN SEBAGAI INFORMASI UNTUK  
MENINGKATKAN NILAI PELANGGAN PADA PT. X.  
SURABAYA  
SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN  
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI  
JURUSAN AKUNTANSI**

KK  
A 57/05  
HAD  
e



**DIAJUKAN OLEH :**

**SUKMA HADIANI  
No. Pokok : 040023589 E**

**MILIK  
PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA**

**KEPADA  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2003**

**EVALUASI KINERJA NON KEUANGAN PERSPEKTIF  
PELANGGAN SEBAGAI INFORMASI UNTUK  
MENINGKATKAN NILAI PELANGGAN PADA PT. X.  
SURABAYA**

**DIAJUKAN OLEH :**

**SUKMA HADIANI**

**No. Pokok : 040023589 E**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA BAIK OLEH**

**DOSEN PEMBIMBING,**

  
**Dr. SRI ISWATI, SE., Msi., Ak.**

**TANGGAL : 16-8-2004**

**KETUA PROGRAM STUDI,**

  
**Drs. M. SUYUNUS, MAFIS., Ak.**

**TANGGAL : 16-8-04**

## ABSTRAK

Evaluasi kualitas layanan bagi perusahaan jasa merupakan hal yang sangat penting sebagai salah satu cara untuk mengetahui apakah perusahaan telah memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan. Dalam hal ini, ukuran kinerja non keuangan (ukuran indikator non keuangan) akan memberikan banyak informasi yang dapat digunakan oleh manajemen perusahaan. Tujuan yang ingin dicapai adalah memperoleh pemahaman atas penggunaan ukuran kinerja non keuangan untuk mengevaluasi nilai pelanggan dengan memberikan informasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan dan mengetahui manfaat atas penggunaan ukuran kinerja non keuangan tersebut dalam rangka memenuhi kepuasan pelanggan sekaligus mengoptimalkan laba jangka panjangnya.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif dan studi kasus, ruang lingkup penelitiannya mencakup pengukuran atas kinerja non keuangan perspektif pelanggan dengan konsep *balance score card* untuk mengevaluasi kualitas layanan guna mencapai kepuasan pelanggan. Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif dan data kualitatif dengan sumber data berasal dari data primer dan data sekunder. Prosedur pengumpulan data terdiri dari survei pendahuluan, studi pustaka dan studi lapangan. Teknik pengumpulan datanya melalui dokumen, rekaman arsip, wawancara dan observasi.

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah bahwa ukuran kinerja non keuangan dapat dilaporkan dalam bentuk tabel dan grafik *trend*. Sehingga berdasarkan tabel dan grafik *trend* tersebut akan digunakan untuk mengevaluasi kenaikan dan penurunan kualitas pelayanan sehingga perusahaan memperoleh info untuk meningkatkan nilai dan kepuasan pelanggan.