

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengukuran kinerja perusahaan dengan menggunakan konsep *balanced scorecard* yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengukuran untuk perspektif keuangan, yaitu *current ratio*, *profit margin*, *operating ratio*, dan *return on investment*, diperoleh hasil bahwa kinerja perusahaan bisa dikatakan baik, jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya
2. Hasil pengukuran kinerja perspektif pelanggan terhadap tingkat pemerolehan pelanggan, retensi pelanggan, dan profitabilitas pelanggan menunjukkan tingkat kinerja yang baik.
3. Hasil pengukuran kinerja perspektif internal bisnis, yaitu inovasi dan layanan purna jual perusahaan, secara keseluruhan menunjukkan hasil yang baik.
4. Hasil pengukuran perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, mengenai produktivitas karyawan dan retensi karyawan dapat dikatakan cukup.

#### 5.2 Keterbatasan dan Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan yang diperoleh, terdapat beberapa keterbatasan dan saran yang dapat dipergunakan bagi pihak-pihak yang terkait.

a. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini tidak luput dari keterbatasan dan kelemahan, antara lain:

1. Pengukuran kinerja pada penelitian ini hanya berdasar pada indikator-indikator yang terbatas pada gambaran umum perusahaan, yaitu pada ketersediaan data, serta survei dan wawancara yang dilakukan.
2. Keterbatasan pengetahuan penulis mengimplementasikan ilmunya dalam penyusunan skripsi ini, sehingga penulis belum mampu mengolah data dan informasi yang ada dengan lebih rinci dan akurat lagi, serta mengembangkan ide-ide yang lebih kreatif lagi.

b. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan yang diperoleh, saran-saran yang diajukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya adalah:

1. Bagi Toko Buku VISI BTC Bandung
  - Manajemen hendaknya mulai mempertimbangkan aspek kinerja non keuangan, sehingga kelangsungan hidup perusahaan dapat dipertahankan.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
  - Masih diperlukan konsep penelitian yang sama untuk meneliti konsistensi dari penelitian ini karena penelitian ini baru pertama kali diadakan.
  - Masih menggunakan data yang terbatas, sehingga untuk penelitian yang berikutnya, diharapkan dapat menggunakan data yang lengkap.
3. Bagi Pihak-pihak lainnya
  - Pembaca skripsi ini dapat melihat referensi yang mendukung penulisan skripsi ini sehingga tidak terjadi kesalahan dalam pemahaman.

- Pembaca dapat memberi kritik dan saran yang membangun bagi penulisan untuk dapat diperbaiki selanjutnya maupun dalam penelitian selanjutnya.