

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Batasan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
1.6. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Tinjauan Pustaka	9

2.1.1.	Konsep Kinerja Perusahaan	9
2.1.2.	Penilaian Kinerja.....	9
2.1.3.	Pengendalian dan Kinerja	10
2.1.4.	Sistem Pengukuran Kinerja.....	12
2.1.5.	<i>Balanced Scorecard</i>	13
2.1.6.	Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	20
2.1.7.	Manfaat <i>Balanced Scorecard</i>	21
2.2.	Tinjauan Penelitian Terdahulu	22
2.3.	Kerangka Konseptual	24
BAB III	25
METODE PENELITIAN	25
3.1.	Rancangan Penelitian	25
3.2.	Populasi dan Sampel	26
3.2.1.	Populasi.....	26
3.2.2.	Sampel.....	26
3.3.	Variabel Penelitian	28
3.3.1.	Definisi Operasional Variabel.....	31
3.4.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	48
3.5.	Prosedur Pengambilan Data	48
3.6.	Model dan Teknik Analisis Data.....	49
BAB IV	50
ANALISIS DAN PEMBAHASAN	50
4.1.	Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	50

4.1.1.	Perspektif Keuangan	50
4.1.2.	Perspektif Pelanggan.....	52
4.1.3.	Perspektif Proses Bisnis Internal.....	55
4.1.4.	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	60
BAB V	67
PENUTUP	67
5.1.	Simpulan.....	67
5.2.	Keterbatasan	68
5.3.	Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	74

DAFTAR TABEL

TABEL 2.1. Penelitian Terdahulu.....	22
TABEL 4.1. Perhitungan Profit Margin.....	51
TABEL 4.2. Distribusi Frekuensi Pelanggan	52
TABEL 4.3. Proses Inovasi.....	57
TABEL 4.4. Proses Operasi	59
TABEL 4.5. Keadaan Jumlah Karyawan.....	59
TABEL 4.6. Tingkat Retensi Karyawan.....	61
TABEL 4.7. Tingkat Produktivitas Karyawan	62
TABEL 4.8. Distribusi Frekuensi Karyawan	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual.....	24
---	-----------

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	74
Lampiran 2. Kuesioner Pelanggan	76
Lampiran 3. Kuesioner Karyawan.....	77
Lampiran 4. Data Hasil Kuesioner Kepuasan Pelanggan.....	78
Lampiran 5. Data Hasil Kuesioner Kepuasan Karyawan.....	81
Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	83
Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Karyawan.....	83
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	84
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas Kepuasan Karyawan.....	87