

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>BERITA ACARA SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Permasalahan .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Batasan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
1.6 Sistematika Pembahasan .....	5

<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Tinjauan Teori .....	7
2.1.1 Pengukuran Kinerja .....	7
2.1.2 Visi, Tujuan dan Sasaran Strategi .....	7
2.1.3 Konsep <i>Balanced Scorecard</i> .....	8
2.1.4 <i>Balanced Scorecard</i> .....	9
2.1.5 Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i> .....	10
2.1.6 Kelemahan <i>Balanced Scorecard</i> .....	12
2.1.7 Peranan Ukuran Kinerja .....	13
2.2 Tujuan Penelitian Terdahulu .....	16
2.3 Kerangka Konseptual .....	21
2.4 Anggaran Tahunan .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	24
3.2 Populasi dan Sampel .....	25
3.2.1 Populasi .....	25
3.2.1 Sampel .....	26
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	27
3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	30
3.5 Prosedur Pengambilan Data .....	30
3.6 Model dan Teknik Analisis Data .....	31
3.6.1 Perspektif Keuangan .....	33
3.6.2 Perspektif Pelanggan .....	35
3.6.3 Perspektif Proses Bisnis Internal .....	37
3.6.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan .....	37
<b>BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>

4.1 Profil Perusahaan .....	40
4.1.1 Rancangan Penelitian .....	40
4.1.2 Visi dan Misi PT Madubaru .....	42
4.1.3 Struktur Organisasi .....	43
4.2 Hasil Penelitian .....	52
4.2.1 Kinerja Perspektif Keuangan .....	52
4.2.2 Kinerja Perspektif Pelanggan .....	57
4.2.3 Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal .....	59
4.2.4 Kinerja Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan .....	60
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>65</b>
5.1 Kesimpulan .....	65
5.2 Keterbatasan .....	66
5.3 Saran .....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>68</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>72</b>

## DAFTAR TABEL

<b>TABEL 2.1 Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>16</b>
<b>TABEL 4.1 Perhitungan Rasio Lancar.....</b>	<b>53</b>
<b>TABEL 4.2 Perhitungan Rasio Kas.....</b>	<b>54</b>
<b>TABEL 4.3 Perhitungan <i>Return Of Equity</i> .....</b>	<b>55</b>
<b>TABEL 4.4 Perhitungan <i>Total Asset Turnover</i> .....</b>	<b>56</b>
<b>TABEL 4.5 Distribusi Frekuensi Pelanggan .....</b>	<b>57</b>
<b>TABEL 4.6 Proses Inovasi PT Madubaru .....</b>	<b>59</b>
<b>TABEL 4.7 Distribusi Frekuensi Karyawan .....</b>	<b>61</b>
<b>TABEL 4.9 Produktivitas Karyawan.....</b>	<b>63</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1. Kerangka Konseptual.....</b>	<b>21</b>
<b>Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Madubaru .....</b>	<b>45</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Penelitian dari PT Madubaru .....	73
Lampiran 2 Kuesioner Perspektif Pelanggan.....	74
Lampiran 3 Kuesioner Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan .....	76
Lampiran 4 Data Hasil Kuesioner Kepuasan Pelanggan .....	78
Lampiran 5 Data Hasil Kuesioner Kepuasan Karyawan.....	81
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	82
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Karyawan.....	83
Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan .....	83
Lampiran 9 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Karyawan.....	84
Lampiran 10 Daftar Pelanggan PT Madubaru.....	84
Lampiran 11 Laporan Keuangan PT Madubaru Tahun 2014-2016.....	86
Lampiran 12 Laporan Laba/Rugi PT Madubaru Tahun 2014-2016.....	88
Lampiran 13 Perhitungan dari Perspektif Keuangan dan Perspektif Pembelajaran & Pertumbuhan.....	89
Lampiran 14 Perhitungan Distribusi Frekuensi Pelanggan .....	90
Lampiran 15 Perhitungan Distribusi Frekuensi Karyawan .....	93