

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN BERITA ACARA .....</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>vii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>LATAR BELAKANG .....</b>	<b>1</b>
1.1    latar belakang masalah .....	1
1.2    Rumusan masalah.....	7
1.3    Tujuan penelitian.....	7
1.4    Batasan penelitian.....	7
1.5    Manfaat Penelitian.....	7
1.6    Sistematika Penulisan.....	8
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>

2.1	Tinjauan Teori .....	10
2.1.1	Kinerja.....	10
2.1.1.1	Pengukuran Kinerja .....	11
2.1.1.2	Tujuan Pengukuran Kinerja .....	12
2.1.1.3	Manfaat Pengukuran Kinerja .....	12
2.1.2	Balanced Scorecard.....	13
2.1.2.1	Perspektif-perspektif dalam <i>Balanced Scorecard</i> .....	14
2.1.2.2	Keunggulan Balanced Scorecard.....	20
2.1.3	Koperasi .....	20
2.1.3.1	Koperasi Mahasiswa.....	22
2.1.3.2	Klasifikasi Koperasi Mahasiswa .....	22
2.1.3.3	Penerapan <i>Balanced Scorecard</i> untuk koperasi .....	24
2.2	Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	25
2.3	Kerangka Berpikir .....	28
2.4	Gambar Kerangka Berpikir .....	30
	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
3.1	Rencana Penelitian .....	31
3.2	Subyek dan Objek Penelitian.....	32
3.3	Populasi dan Sampel.....	32
3.4	Jenis Data Yang Dibutuhkan .....	34

3.5	Prosedur Pengambilan Data .....	34
3.6	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	35
3.7	Metode dan Teknik Pengujian.....	46
<b>ANALISIS PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>47</b>
4.1	Gambaran Umum Koperasi Mahasiswa.....	47
4.1.1	Sejarah Koperasi Mahasiswa .....	47
4.1.2	Struktur Organisasi.....	48
4.2	Pengujian Instrument.....	50
4.3	Pembahasan .....	52
4.3.1	Perpektif Keuangan.....	52
4.3.2	Perspektif Pelanggan .....	56
4.3.3	Perspektif bisnis internal .....	60
4.3.4	Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	62
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>67</b>
5.1	Kesimpulan.....	67
5.2	Saran.....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>70</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>73</b>

## DAFTAR TABEL

- Tabel 4.1 Uji Validitas Kuesioner Anggota .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.2 Uji Validitas Kuesioner Pengurus .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.3 Uji Reliabilitas .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.4 Rasio Modal Sendiri terhadap Total Aset**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.5 Rasio Aktiva Tetap Terhadap Total Aset**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.6 Rasio Kas .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.7 Rentabilitas Aset .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.8 Retensi Pelanggan .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.9 Akuisisi Anggota.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.10 Hasil Selisih Total ideal rata – rata dengan Total belief rata – rata masing – masing atribut serta bobot kepentingan ..**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.11 Urutan Kepentingan Atribut Harga, Mutu, dan Waktu..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.12 Hasil perkalian urutan kepentingan dan bobot masing – masing atribut .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.13 perspektif Bisnis dan Internal .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.14 Hasil Selisih Total *ideal* rata – rata dengan Total *belief* rata – rata masing – masing atribut serta bobot kepentingan..**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.15 Urutan Kepentingan Kemampuan Pengurus, Kemampuan Sistem Infomasi, Motivasi, Pemberian dan Wewenang ....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.16 Hasil perkalian urutan kepentingan dan bobot masing – masing atribut .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.17 Retensi Pengurus.....**Error! Bookmark not defined.**

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar Kerangka Berpikir .....	30
Struktur Organisasi KOPMA UPNVYK .....	49