

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.x</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xError! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Batasan Penelitian.....	8
1.5. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II.....</b>	<b>10</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1. Kinerja Perusahaan .....	10
2.1.1. Pengertian Kinerja Perusahaan.....	10
2.1.2. Pengertian Pengukuran Kinerja dan Penilaian Kinerja.....	11
2.1.3. Pengendalian dan Kinerja.....	12
2.1.4. Tujuan Pengukuran Kinerja.....	13
2.1.5. Tujuan Penilaian Kinerja.....	13
2.1.6. Manfaat Pengukuran Kinerja.....	14
2.1.7. Manfaat Penilaian Kinerja.....	15
2.1.8. Ukuran Kinerja .....	18
2.2. Manajemen Strategis.....	19
2.2.1. Proses Manajemen Strategi .....	20
2.2.2. Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Pendekatan <i>BSC</i> .....	21
2.2.3. Membangun <i>Balanced Scorecard</i> .....	25

2.3.	Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	27
2.4.	Kerangka Konseptual.....	31
<b>BAB III</b>	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>METODE PENELITIAN</b>	.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.	Rancangan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.	Populasi dan Sampel.....	32
3.3.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	34
3.3.1.	Perspektif Keuangan.....	34
3.3.2.	Perspektif Pelanggan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.3.	Perspektif Bisnis Internal.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.4.	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.	Metode Pengumpulan Data.....	38
3.5.	Model dan Tehnik Analisis.....	40
3.5.1.	Perspektif Keuangan.....	41
3.5.1.1.	Rasio Ekonomi.....	41
3.5.1.2.	Rasio Efisiensi.....	41
3.5.1.3.	Rasio Efektifitas.....	42
3.5.1.4.	ROI.....	42
3.5.1.5.	ROA.....	43
3.5.1.6.	Margin Laba Kotor.....	43
3.5.1.7.	Margin Laba Operasi.....	44
3.5.1.8.	Current Ratio.....	44
3.5.1.9.	TATO.....	44
3.5.2.	Perspektif Pelanggan.....	45
3.5.2.1.	Kepuasan Pelanggan.....	45
3.5.3.	Perspektif Bisnis Internal.....	47
3.5.3.1.	Proses Inovasi.....	47
3.5.4.	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	41
3.5.4.1.	Kepuasan Karyawan.....	48
3.5.4.2.	Retensi Karyawan.....	50
3.5.4.3.	Produktivitas Karyawan.....	51
3.6.	Uji Validitas dan Reabilitas.....	51
<b>BAB IV</b>	.....	<b>53</b>

<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>53</b>
4.1. Profil Perusahaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1. Sejarah Umum PT.Duta Albasy .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2. Proses Pembuatan Produk Perusahaan..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.3. Visi dan Misi PT.Duta Albasy.....	54
4.1.4. Struktur Organisasi .....	55
4.2. Kinerja Perspektif Keuangan.....	55
4.2.1. Rasio Ekonomi .....	56
4.2.2. Rasio Efisiensi .....	56
4.2.3. Rasio Efektivitas .....	57
4.2.4. ROI.....	57
4.2.5. ROA .....	58
4.2.6. Margin Laba Kotor .....	59
4.2.7. Margin Laba Operasi .....	59
4.2.8. <i>Current Ratio</i> .....	60
4.2.9. TATO .....	61
4.3. Pespektif Pelanggan .....	61
4.3.1. Kepuasan Pelanggan .....	61
4.4. Pespektif Bisnis Internal.....	64
4.4.1. Proses Inovasi.....	64
4.5. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran .....	64
4.5.1. Kepuasan Karyawan .....	64
4.5.2. Retensi Karyawan.....	67
4.5.3. Produktivitas Karyawan.....	67
4.6. Kesimpulan.....	68
<b>BAB V.....</b>	<b>70</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>70</b>
5.1. Kesimpulan.....	70
5.2. Keterbatasan .....	71
5.3. Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

TABEL 2.1. Penelitian Terdahulu .....	27
TABEL 4.1. Rasio Ekonomi.....	56
TABEL 4.2. Rasio Efisiensi.....	56
TABEL 4.3. Rasio Efektivitas .....	57
TABEL 4.4. ROI .....	57
TABEL 4.5. ROA .....	58
TABEL 4.6. Margin Laba Kotor .....	59
TABEL 4.7. Margin Laba Operasi.....	59
TABEL 4.8. <i>Current Ratio</i> .....	60
TABEL 4.9. TATO.....	61
TABEL 4.10. Retensi Karyawan .....	67
TABEL 4.11. Produktivitas Karyawan .....	67

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1. Kuesioner .....</b>	<b>77</b>
<b>Lampiran 2. Data Hasil Kuesioner Kepuasan Pelanggan .....</b>	<b>81</b>
<b>Lampiran 3. Data Hasil Kuesioner Kepuasan Karyawan .....</b>	<b>82</b>
<b>Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan .....</b>	<b>84</b>
<b>Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Karyawan .....</b>	<b>84</b>
<b>Lampiran 6. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan .....</b>	<b>84</b>
<b>Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Kepuasan Karyawan .....</b>	<b>85</b>
<b>Lampiran 8. Hasil Statistik Deskriptif .....</b>	<b>86</b>