

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Batasan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	6
1.6. Sistematika Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8

2.1. Tinjauan Teori	8
2.1.1. Penilaian Kinerja	8
2.1.2. Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	11
2.1.3. Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	12
a. Perpektif Keuangan	12
b. Perspektif Pelanggan	13
c. Perspektif Bisnis Internal	15
d. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	17
2.2. Tinjauan Penelitian Terdahulu	19
2.3. Kerangka Konseptual	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1. Rancangan Penelitian	22
3.2. Variabel Penelitian	23
3.2.1 Perspektif Keuangan	23
3.2.1.1 <i>Return On Assets</i>	23
3.2.1.2 Rasio Solvabilitas	24
3.2.1.3 Likuiditas	24
3.2.1.4 <i>Net Profit Margin</i>	24
3.2.2 Perspektif Pelanggan	25
3.2.2.1 Cakupan Pelanggan	25
3.2.2.2 Pertumbuhan Pelanggan	25
3.2.2.3 Tingkat Penyelesaian Aduan	25

3.2.2.4 Retensi Pelanggan	26
3.2.3 Perspektif Proses Bisnis Internal	26
3.2.3.1 Kecepatan karyawan melayani pelanggan	27
3.2.3.2 Perspektif Pempelajaran dan Pertumbuhan	27
3.3 Subyek dan Objek Penelitian	28
3.4 Jenis dan Sumber Data	29
3.5 Metode Pengumpulan Data	29
3.5.1 Wawancara	30
3.5.2 Dokumentasi	30
3.5.3 Metode Analisis Data	30
BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Hasil Pemilihan dan Pembahasan	32
4.1.1 Ritel Team Indonesia	32
4.1.1.1 Visi dan Misi	33
4.1.1.2 Struktur Organisasi	34
4.1.1.3 Job Deskripsi	34
4.1.2 Perspektif Keuangan	36
4.1.3 Perspektif Pelanggan	40
4.1.3.2 Cakupan Pelanggan	40
4.1.3.3 Pertumbuhan Pelanggan	42
4.1.3.4 Tingkat Penyelesaian Aduan	43
4.1.3.5 Retensi Pelanggan	44

4.1.4	Perspektif Proses Bisnis Internal	45
4.1.5	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	46
4.1.5.1	Tingkat Pelatihan Karyawan	47
4.1.5.2	Produktifitas Karyawan	48
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	50
5.1.	Kesimpulan	50
5.2.	Keterbatasan	51
5.3.	Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	55

DAFTAR TABEL

TABEL 2.1 Penelitian Terdahulu	19
TABEL 4.1 Perhitungan <i>Return On Assets</i> periode 2015-2017	36
TABEL 4.2 Perhitungan Solvabilitas periode 2015-2017	37
TABEL 4.3 Perhitungan Likuiditas periode 2015-2017	38
TABEL 4.4 Perhitungan <i>Net Profit Margin</i>	39
TABEL 4.5 Perhitungan Cakupan Pelanggan periode 2015-2017	41
TABEL 4.6 Perhitungan Pertumbuhan Pelanggan periode 2015-2017	42
TABEL 4.7 Tingkat Penyelesaian Aduan periode 2015-2017	43
TABEL 4.8 Tingkat Retensi Pelanggan periode 2015-2017	44
TABEL 4.9 Tingkat Pelatihan Karyawan periode 2015-2017	47
TABEL 4.10 Tingkat Produksi Karyawan periode 2015-2017	48

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 Kerangka Konseptual	21
--------------------------------------	----