

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI</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>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1 Tinjauan Teori.....	8
2.1.1 Pengertian <i>Balanced Scorecard</i> .....	8
2.1.2 Karakteristik <i>Balanced Scorecard</i> .....	10
2.1.3 Pengukuran Kinerja Dengan <i>Balanced Scorecard</i> .....	13
2.1.4 Perspektif di Dalam <i>Balanced Scorecard</i> .....	14
2.1.5 Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i> .....	21
2.1.6 Cara Pengukuran dalam <i>Balanced Scorecard</i> .....	22
2.1.7 Pengukuran Kinerja .....	23

2.1.8 Pandangan Umum Tentang Bank .....	25
2.2. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	28
2.3 Kerangka Berpikir .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1 Rancangan Penelitian.....	35
3.2 Populasi dan Sampel.....	36
3.2.1 Populasi .....	36
3.2.2 Sampel .....	36
3.2.3 Cara Penyebaran Kuisisioner .....	37
3.3. Variabel Penelitian.....	37
3.3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	38
3.4. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	42
3.5 Prosedur Pengambilan Data .....	42
3.6 Model dan Teknik Analisis Data .....	44
3.6.1 Uji Statistik Deskriptif.....	44
3.6.2 Pengujian Instrumen Penelitian.....	45
3.6.3 Uji Validitas .....	45
3.6.4 Uji Reliabilitas .....	45
<b>BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
4.1 Gambaran Umum Bank BPD DIY .....	47
4.1.1 Sejarah Bank BPD DIY .....	47
4.1.2 Struktur Organisasi .....	48
4.1.3 Deskripsi Data .....	57
4.2 Pengujian Instrumen .....	59
4.3 Pembahasan .....	62
4.3.1 Perspektif Keuangan .....	62
4.3.2 Perspektif Pelanggan.....	66
4.3.3 Perpppektif Proses Bisnis Internal.....	68

4.3.4 Perspektif Perumbuhan dan Pembelajaran.....	69
<b>BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN.....</b>	<b>71</b>
5.1 Kesimpulan .....	71
5.2 Saran.....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>76</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 <i>Rating Scale</i> .....	23
Tabel 2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	38
Tabel 4.1 Statistik Deskriptif Pelanggan .....	57
Tabel 4.2 Statistik Deskriptif Karyawan.....	58
Tabel 4.3 Tabel Frekuensi Jawaban Responden .....	58
Tabel 4.4 Uji Validitas Karyawan Pertumbuhan dan pembelejaran .....	59
Tabel 4.5 Uji Validitas Karyawan Bisnis Internal .....	60
Tabel 4.6 Uji Validitas Nasabah / Pelanggan .....	61
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas .....	61
Tabel 4.8 Rasio <i>Return On Asset</i> (ROA).....	62
Tabel 4.9 Rasio Return On Equity (ROE) .....	63
Tabel 4.10 Rasio <i>Net Interest Margin</i> (NIM) .....	64
Tabel 4.11 Rasio Beban Operasi Terhadap Pendapatan Operasi (BOPO) .....	65
Tabel 4.12 Rasio <i>Loan to Deposit Ratio</i> (LDR) .....	65
Tabel 4.13 Retensi Pelanggan .....	66
Tabel 4.14 Akuisisi Pelanggan .....	67
Tabel 4.15 Perspektif Proses Bisnis Internal.....	68
Tabel 4.16 Tingkat Produktifitas Karyawan.....	69
Tabel 4.17 Tingkat Resistensi Karyawan .....	70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Balanced Scorecard</i> Sebagai Strategi dalam Suatu Manajemen .....	12
Gambar 2.2 Hubungan Empat Perspektif <i>Balanced Scorecard</i> .....	14
Gambar 2.3 Ukuran Utama Pada Perspektif Pelanggan .....	18
Gambar 2.4 Kerangka Berpikir .....	34
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank BPD DIY .....	49