

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Batasan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.6 Sistematika Pembahasan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Tinjauan Teori.....	13
2.1.1 Pengertian Kinerja	13

2.1.2	Balanced Scorecard	13
2.1.3	Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	15
2.1.4	Empat Perspektif dalam <i>Balanced Scorecard</i>	17
2.1.4.1	Perspektif Keuangan	17
2.1.4.2	Perspektif Pelanggan	19
2.1.4.3	Perspektif Proses Bisnis Internal	23
2.1.4.4	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	24
2.1.5	Cara Pengukuran dalam <i>Balanced Scorecard</i>	26
2.2	Tinjauan Penelitian Terdahulu	27
2.2.1	Beda Penelitian Dengan Penelitian Terdahulu.....	31
2.3	Kerangka Berpikir	31
BAB III METODE PENELITIAN		33
3.1	Rancangan Penelitian	33
3.2	Populasi atau Objek Penelitian dan Sampel.....	34
3.2.1	Populasi	34
3.2.2	Sampel dan Metode Pemilihan Sampel.....	34
3.3	Variabel dan Operasionalisasi Variabel Penelitian	35
3.3.1	Klasifikasi variabel.....	35
3.3.2	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	36
3.3.2.1	Perspektif Keuangan	37
3.3.2.2	Perspektif Pelanggan.....	40
3.3.2.3	Perspektif Proses Bisnis Internal.....	42
3.3.2.4	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	43
3.4	Lokasi dan Waktu Penelitian	44
3.4.1	Lokasi Penelitian	44
3.4.2	Waktu Penelitian	44
3.5	Prosedur Pengambilan Data	45
3.5.1	Jenis data	45
3.5.2	Sumber Data.....	45
3.5.3	Metode Pengumpulan Data	46
3.5.4	Jenis-Jenis Data	47

3.6 Model Penelitian dan Teknik Analisis Data.....	47
3.6.1 Statistik Deskriptif	49
3.6.2 Pengujian Instrumen Penelitian.....	49
3.6.2.1 Uji Validitas	50
3.6.2.2 Uji Reliabilitas	51
3.6.2.3 Frekuensi Distribusi	51
BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1 Data Penelitian	52
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	52
4.1.2 Visi, Misi dan Nilai Perusahaan.....	54
4.1.3 Struktur Organisasi.....	55
4.1.4 Produk Perusahaan	56
4.1.5 Statistik Deskriptif dan Penjelasan.....	58
4.2 Analisis dan Hasil Penelitian	60
4.2.1 Pengujian Validitas	61
4.2.2 Pengujian Reliabilitas.....	64
4.2.3 Frekuensi Jawaban Responden	64
4.2.4 Demografi Responden.....	65
4.3 Pembahasan.....	71
4.3.1 Perspektif Keuangan	71
4.3.2 Perspektif Pelanggan.....	77
4.3.3 Perspektif Proses Bisnis Internal.....	80
4.3.4 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran.....	91

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 <i>Ranting Scale</i>	27
Tabel 3.1 Identifikasi <i>Key Performance Indicator</i> (KPI).....	36
Tabel 3.2 <i>Skala Likert</i>	49
Tabel 4.1 Statistik Deskriptif Mitra Usaha (Pelanggan)	58
Tabel 4.2 Statistik Deskriptif Karyawan.....	59
Tabel 4.3 Uji Validitas Kuesioner Perspektif Pelanggan.....	61
Tabel 4.4 Uji Validitas Kuesioner Perspektif Proses Bisnis Internal.....	62
Tabel 4.5 Uji Validitas Kuesioner Pegawai Pembelajaran dan Pertumbuhan (<i>Indicator Employee Satisfaction</i>).....	62
Tabel 4.6 Uji Validitas Kuesioner Pegawai Pembelajaran dan Pertumbuhan (<i>Indicator Learning</i>)	63
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas	64
Tabel 4.8 Frekuensi Jawaban Responden	64
Tabel 4.9 Data Sampel Penelitian	66
Tabel 4.10 Demografi Responden Karyawan	67
Tabel 4.11 Demografi Responden Mitra Usaha (Pelanggan)	69
Tabel 4.12 Rasio ROI.....	72
Tabel 4.13 Rasio <i>Profit Margin</i>	73
Tabel 4.14 Rasio <i>Operating Ratio</i>	74
Tabel 4.15 Rasio <i>Operating Asset Turn Over</i>	75
Tabel 4.16 Rasio <i>Fixed Asset Turn Over</i>	76
Tabel 4.17 Retensi Mitra Usaha (Pelanggan)	78
Tabel 4.18 Akuisisi Mitra Usaha (Pelanggan).....	79

Tabel 4.19 Tingkat Produktivitas Karyawan	86
Tabel 4.20 Retensi Karyawan	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Hubungan Empat Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	15
Gambar 2.2 Kerangka Pikir Penelitian.....	32
Gambar 3.1 Pengelompokkan Data.....	47
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta	56
Gambar 4.2 Hasil Analisis Perspektif Keuangan PT Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta	77
Gambar 4.3 Hasil Analisis Perspektif Pelanggan PT Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Surat Ijin Penelitian

Lampiran Kuesioner

Lampiran Tabulasi

Lampiran Distribusi Frekuensi

Lampiran Keuangan

Lampiran SPSS