

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	I-1
1.2 Rumusan Masalah	I-3
1.3 Tujuan Penelitian	I-3
1.4 Manfaat Penelitian	I-3
1.5 Batasan Masalah	I-4
1.6 Sistematika Penulisan	I-4
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengukuran Kinerja	II-1
2.1.1 Definisi Kinerja	II-1
2.1.2 Definisi Pengukuran Kinerja	II-1
2.1.3 Tujuan dan Fungsi Pengukuran Kinerja	II-2
2.1.4 Sistem Pengukuran Kinerja	II-4
2.2 Manajemen Kinerja	II-6
2.3 <i>Performance PRISM</i>	II-8
2.3.1 Konsep <i>Performance Prism</i>	II-8
2.3.2 Perspektif <i>Performance Prism</i>	II-8
2.3.3 Tahapan Pengukuran Kinerja	II-11
2.4 Indikator Kinerja Utama (<i>Key Performance Indikator</i>)	II-12
2.5 Pembobotan dengan Metode <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP) ...	II-12
2.6 <i>Objective Matrix</i> (OMAX)	II-16
2.7 <i>Traffic Light system</i>	II-20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Obyek Penelitian	III-1
3.2 Data yang Digunakan	III-1
3.3 Teknik Pengumpulan Data	III-2
3.4 Kerangka Penelitian	III-3
3.5 Pengolahan Data	III-5
3.6 Analisis Hasil	III-6
3.7 Kesimpulan dan Saran	III-7
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
4.1 Pengumpulan Data	IV-1
4.1.1 Data Survey Pendahuluan	IV-1
4.1.2 Penyebaran kuesioner	IV-2

4.1.2.1 Uji Validitas <i>Stakeholder</i> Konsumen	IV-4
4.1.2.2 Uji Reliabilitas <i>Stakeholder</i> Konsumen	IV-5
4.1.2.3 Uji Validitas <i>Stakeholder Supplier</i>	IV-6
4.1.2.4 Uji Reliabilitas <i>Stakeholder Supplier</i>	IV-6
4.1.3 Identifikasi kontribusi <i>stakeholder</i>	IV-7
4.2 Pengolahan Data	IV-8
4.2.1 Pengukuran Kinerja Swalayan Mutiara 99 Menggunakan <i>Performance Prism</i>	IV-8
4.2.2 Mengidentifikasi strategi, proses, dan kapabilitas Swalayan Mutiara 99	IV-8
4.2.3 Identifikasi <i>Objective</i>	IV-10
4.2.4 Identifikasi <i>Key Performance Indicator</i> (KPI)	IV-11
4.2.5 Struktur Hierarki Pengukuran Kinerja Swalayan Mutiara 99	IV-11
4.2.6 Pembobotan dengan <i>Analytic Hierarchy Process</i> (AHP)	IV-14
4.2.7 Perhitungan Kinerja dengan <i>Objective Matrix</i> (OMAX)	IV-18
4.2.8 Analisis <i>Traffic Light System</i>	IV-23
4.3 Analisis Hasil	IV-24
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	V-1
5.2 Saran	V-2

Daftar Pustaka
Lampiran

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Ilustrasi Manajemen Kinerja	II-8
Gambar 2.2 <i>framework prism</i>	II-10
Gambar 4.1 hierarki kinerja perusahaan M99	IV-12
Gambar 4.2 Hierarki <i>stakeholder</i> konsumen	IV-13
Gambar 4.3 Hierarki <i>stakeholder supplier</i>	IV-13
Gambar 4.4 Hasil pembobotan <i>stakeholder expert choice versi 11</i>	IV-14
Gambar 4.5 Hasil pembobotan <i>stakeholder</i> konsumen <i>expert choice versi 11</i>	IV-16
Gambar 4.6 Hasil pembobotan <i>stakeholder</i> supplier <i>expert choice versi 11</i>	IV-17

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skala Dasar Perbandingan Berpasangan	II-15
Tabel 2.2 Daftar <i>Index Random Konsistensi</i> (RI)	II-16
Tabel 2.3 Tabel OMAX	II-19
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu	II-21
Tabel 4.1 Keinginan dan kebutuhan <i>stakeholder</i> konsumen	IV-1
Tabel 4.2 Keinginan dan kebutuhan <i>stakeholder supplier</i>	IV-2
Tabel 4.3 Hasil penilaian konsumen terhadap atribut keinginan dan kebutuhan	IV-4
Tabel 4.4 Hasil uji validitas dengan software SPSS (<i>Statistical Product and Service Solutions</i>) versi 16,0	IV-5
Tabel 4.5 Hasil uji reliabilitas dengan software SPSS (<i>Statistical Product and Service Solutions</i>) versi 16,0	IV-5
Tabel 4.6 Hasil uji validitas supplier dengan software SPSS (<i>Statistical Product and Service Solutions</i>) versi 16,0	IV-6
Tabel 4.7. Hasil uji reliabilitas dengan software SPSS (<i>Statistical Product and Service Solutions</i>) versi 16,0	IV-6
Tabel 4.8 Identifikasi strategi, proses, dan kapabilitas Swalayan Mutiara 99 (Konsumen)	IV-9
Tabel 4.9 Identifikasi strategi, proses, dan kapabilitas Swalayan Mutiara 99 (Supplier)	IV-9
Tabel 4.10 Identifikasi Objective	IV-10
Tabel 4.11 <i>key performance indicator</i>	IV-11
Tabel 4.12 Perbandingan berpasangan <i>stakeholder</i>	IV-14
Tabel 4.13 Hasil pembobotan antar <i>stakeholder</i>	IV-14
Tabel 4.14 Perbandingan berpasangan <i>stakeholder</i> konsumen	IV-15
Tabel 4.15 Hasil pembobotan antar <i>stakeholder</i> konsumen	IV-15
Tabel 4.16 Perbandingan berpasangan <i>stakeholder supplier</i>	IV-16
Tabel 4.17 Hasil pembobotan antar <i>stakeholder supplier</i>	IV-16
Tabel 4.18 Rekapitulasi bobot KPI <i>stakeholder</i>	IV-17
Tabel 4.19 Data KPI periode juli 2015 sampai juni 2018	IV-18
Tabel 4.20 Data pencapaian KPI	IV-19
Tabel 4.21 Hasil terendah, kondisi awal kinerja, target perusahaan	IV-19
Tabel 4.22 Scoring dan Omax periode Juli 2017 sampai Juni 2018	IV-20
Tabel 4.23 index produktivitas OMAX	IV-22
Tabel 4.24 Data hasil <i>scoring</i> OMAX	IV-23
Tabel 4.25 Analisa <i>traffic light system</i>	IV-23
Tabel 4.26 Tabel rekap analisis <i>traffic light system</i>	IV-26