

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	14
<b>BAB I</b> .....	15
<b>PENDAHULUAN</b> .....	15
1.1. Latar Belakang Masalah.....	15
1.2. Rumusan Masalah.....	17
1.3. Tujuan Penelitian.....	17
1.4. Batasan Penelitian.....	17
1.5. Manfaat Penelitian.....	17
1.6. Sistematika Penulisan.....	18
<b>BAB II</b> .....	20
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	20
2.1. Tinjauan Teori.....	20
2.1.1. <i>Balanced Scorecard</i> .....	20
2.1.1.1. Perspektif Balanced Scorecard.....	21
2.1.1.2. Manfaat Balanced Scorecard.....	23
2.1.1.3. Keunggulan Balanced Scorecard.....	23
2.2. Penelitian Terdahulu.....	26
2.3. Kerangka Konseptual.....	29
<b>BAB III</b> .....	30
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	30
3.1 Rancangan Penelitian.....	30
3.2 Variabel Penelitian.....	31
3.2.1 Perspektif Keuangan.....	31
3.2.2 Perspektif Pelanggan.....	31
3.2.3 Perspektif Proses Bisnis Internal.....	32
3.2.4 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	33

3.3	Metode Pengumpulan Data .....	34
3.4	Metode Teknik Analisis Data .....	35
3.4.1	Pengujian Instrumen Penelitian .....	36
4.4.1.1	Uji Instrumen Data.....	36
3.4.2	Pengukuran Kinerja Perspektif Keuangan .....	37
3.4.3	Pengukuran Kinerja Perspektif Pelanggan .....	37
3.4.4	Pengukuran Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal .....	38
3.4.5	Pengukuran Kinerja Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	39
4.4.5.1	Kepuasan Karyawan .....	40
4.4.5.2	Retensi Karyawan .....	41
4.4.5.3	Produktivitas Karyawan .....	41
3.4.6	Pengukuran dalam <i>Balanced Scorecard</i> .....	42
3.5	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	42
<b>BAB IV .....</b>		<b>44</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>44</b>
4.1.	Profil Perusahaan.....	44
4.1.1.	Gambaran Umum Perusahaan .....	44
4.1.2.	Struktur Organisasi .....	44
4.2.	Uji Instrumen Data .....	45
4.2.1.	Uji Validitas.....	45
4.2.2.	Uji Reliabilitas .....	47
4.3.	Hasil Penelitian.....	48
4.3.1.	Perspektif Keuangan .....	48
4.3.1.1	Analisis kinerja unit entry.....	48
4.3.1.2	Analisis Profitabilitas .....	50
4.3.2.	Perspektif Pelanggan.....	51
4.3.3.	Perspektif Proses Bisnis Internal.....	53
4.3.3.1.	Proses Inovasi .....	53
4.3.3.2.	Proses Operasi .....	54
4.3.4.	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran .....	56
4.3.4.1.	Kepuasan Karyawan .....	56
4.3.4.2.	Retensi Karyawan .....	58
4.3.4.3.	Produktivitas Karyawan .....	59
4.4.	Penilaian Perspektif <i>Balanced Scorecard</i> pada AHASS Judha Motor Purworejo	

<b>BAB V</b> .....	63
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	63
5.1. Kesimpulan .....	63
5.2. Keterbatasan Penelitian .....	64
5.3. Saran.....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	66
<b>LAMPIRAN</b> .....	68

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1 <i>Rating Scale</i> .....	42
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	45
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Proses Operasi Bisnis Internal .....	46
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Karyawan .....	47
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas .....	48
Tabel 4.5 Target dan Realisasi <i>Unit Entry</i> .....	49
Tabel 4.6 Analisis Profitabilitas .....	50
Tabel 4.7 Kriteria Interval Penilaian Kepuasan Pelanggan .....	52
Tabel 4.8 Hasil Jawaban Responden Terhadap Kuesioner Kepuasan Pelanggan .	52
Tabel 4.9 Data Inovasi AHASS Judha Motor Purworejo 2016-2018 .....	53
Tabel 4.10 Kriteria Interval Penilaian Proses Bisnis Internal .....	54
Tabel 4.11 Hasil Jawaban Responden Terhadap Kuesioner Proses Bisnis Internal .....	55
Tabel 4.12 Kriteria Interval Penilaian Kepuasan Karyawan.....	57
Tabel 4.13 Hasil Jawaban Responden Terhadap Kuesioner Kepuasan Karyawan	57
Tabel 4.14 Presentase Retensi Karyawan .....	59
Tabel 4.15 Jumlah Produktivitas Karyawan .....	59
Tabel 4.16 Skor Penilaian Perspektif.....	61

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.3. <i>Balanced Scorecard</i> untuk AHASS Judha Motor.....	29
Gambar 4.1. Struktur Organisasi AHASS Judha Motor Purworejo.....	44
Gambar 4.2 Skala Kinerja.....	61