

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah dan Asumsi	2
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 Kinerja	5
2.1.1 Tujuan Kinerja.....	5
2.1.2 Pengertian Pengukuran Kinerja.....	5
2.1.3 Manfaat dan Tujuan Pengukuran Kinerja	6
2.1.4 Sistem Pengukuran Kinerja	7
2.2 <i>Stakeholder</i>	8
2.2.1 <i>Corporate Owner</i>	8
2.2.2 <i>Supplier</i>	9
2.2.3 Karyawan	9
2.2.4 Pelanggan	10
2.3 Wawancara	11
2.4 Kuesioner	12
2.4.1 Uji Validitas Data	12
2.4.2 Uji Reliabilitas Data	13
2.5 <i>Performance Prism</i>	14
2.6 <i>Key Performance Indicator (KPI)</i>	17
2.7 <i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i>	18
2.7.1 Tahapan Dalam AHP	18
2.7.2 Skala Penilaian Perbandingan	19
2.7.3 Perhitungan Bobot Elemen.....	20
2.8 <i>Objective Matrix (OMAX)</i>	21
2.9 Produktivitas	24
2.9.1 Indeks Produktivitas	24
2.10 <i>Traffic Light System</i>	25
2.11 Penelitian Terdahulu	25

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1	Objek Penelitian	27
3.2	Pengumpulan Data	27
3.3	Kerangka Penelitian	28
3.4	Langkah-langkah Pengolahan Data	30
3.5	Analisis Hasil	32
3.6	Penutup	32
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	33
4.1	Pengumpulan Data	33
4.2	Pengolahan Data	40
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	40
4.2.2	Hasil Pengolahan Kuesioner Indikator Kepuasan dan Kontribusi <i>Stakeholder</i>	44
4.2.3	Data Kondisi Terendah, Kondisi Awal dan Target Perusahaan	45
4.2.4	Pembobotan AHP <i>Stakeholder</i>	47
4.2.5	Pembobotan AHP <i>Corporate Owner</i>	49
4.2.6	Pembobotan AHP <i>Supplier</i>	52
4.2.7	Pembobotan AHP Karyawan	54
4.2.8	Pembobotan AHP Pelanggan	57
4.2.9	Bobot Global KPI PT. KPLC	59
4.2.10	<i>Scoring System</i> dengan <i>Objective Matrix (OMAX)</i>	60
4.2.11	Indikasi Perbaikan Menggunakan <i>Traffic Light System (TLS)</i>	69
4.2.12	Rekomendasi Usulan Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan	76
4.3	Analisis Hasil	77
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	84
5.1	Kesimpulan	84
5.2	Saran	84
	DAFTAR PUSTAKA	86
	LAMPIRAN	89