

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEBENARAN NILAI	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Batasan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6 Kontribusi Penelitian.....	9
1.7 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2. Landasan Teori.....	11
2.1 Kinerja	11
2.2 <i>Balanced scorecard</i>	16
2.3 Penelitian terdahulu	28
2.4 Kerangka konseptual.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
3 Metodologi Penelitian	32
3.1 Rancangan Penelitian.....	32
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.3 Definisi Variabel dan Pengukuran.....	33
3.4 Lokasi Penelitian.....	44

BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Data Penelitian.....	45
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	45
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	50
4.1.3 Struktur Organisasi.....	53
4.1.4 Produk dan Layanan Perusahaan	54
4.2 Pembahasan	55
4.2.1 Perspektif Keuangan	55
4.2.2 Perspektif Pelanggan	62
4.2.3 Perspektif Bisnis dan Internal	68
4.2.4 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	75
4.3 Interpretasi Hasil Analisis Data.....	80
4.3.1 Penilaian Berdasarkan <i>Rating Scale</i>	80
BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	86
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Keterbatasan	86
5.3 Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	92