

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN DAN BEBAS PLAGIAT</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR NOTASI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah dan Asumsi Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>5</b>
2.1 Kinerja .....	5
2.2 Pengukuran Kinerja .....	7
2.3 <i>Integrated Performance Measurement System (IPMS)</i> .....	9
2.4 <i>Analytical Hierarchy Process</i> .....	12
2.5 <i>Objective Matrix (OMAX)</i> .....	18
2.6 <i>Traffic Light System (TLS)</i> .....	21
2.7 Strategi Perbaikan .....	22

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1 Objek Penelitian .....	29
3.2 Pengumpulan Data .....	29
3.3 Kerangka Penelitian .....	30
3.4 Metode Pengolahan Data.....	31
3.5 Analisis Hasil .....	36
3.6 Kesimpulan dan Saran.....	36
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
4.1 Pengumpulan Data .....	37
4.2 Pengolahan Data.....	42
4.2.1 Mengidentifikasi tujuan ( <i>objectives</i> ) bisnis.....	42
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>83</b>
5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Saran.....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
LAMPIRAN A .....	LA-1
LAMPIRAN B .....	LB-1
LAMPIRAN C .....	LC-1
LAMPIRAN D.....	LD-1
LAMPIRAN E .....	LE-1
LAMPIRAN F.....	LF-1
LAMPIRAN G.....	LG-1
LAMPIRAN H.....	LH-1
LAMPIRAN I .....	LI-1