

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Pembahasan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Tinjauan Teori	7
2.2 Tinjauan Peneliti Terdahulu	22
2.3 Kerangka Konseptual	24
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian	27
3.2 Populasi dan Sampel	27

3.3 Variabel Penelitian dan Pengukuran	28
3.4 Jenis dan Sumber Data	32
3.5 Metode Analisis Data	33
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Deskripsi Perusahaan	35
4.2 Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan	
Dengan <i>Balanced Scorecard</i>	43
4.3 Pembahasan Hasil Pengukuran kinerja	60
4.4 Map Strategi	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Keterbatasan	67
5.3 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	70

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	22
Tabel 4.1 Hasil pengukuran pertumbuhan pendapatan	44
Tabel 4.2 Hasil pengukuran Return on investment	46
Tabel 4.3 Hasil pengukuran Net profit margin	47
Tabel 4.4 Hasil pengukuran rata-rata laba per customer	50
Tabel 4.5 Hasil pengukuran beban operasional per customer	51
Tabel 4.6 Hasil pengukuran margin laba operasional	53
Tabel 4.7 Hasil pengukuran Rasio beban operasional terhadap pendapatan	54
Tabel 4.8 Hasil pengukuran rasio beban pelatihan dan pengembangan	57
Tabel 4.9 Hasil uji validitas	58
Tabel 4.10 Hasil Pengukuran Kepuasan Karyawan	59
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Reliabilitas Karyawan	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 gambar saluran distribusi	20
Gambar 2.2 strategi map	22
Gambar 2.3 kerangka konseptual	26
Gambar 4.1 Strategi map perusahaan PT. Perkebunan Nusantara VI Jambi	63