

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
ABSTRAK	
HALAMAN PERSETUJUAN	
HALAMAN PENGESAHAN	
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISM	
RIWAYAT HIDUP	
PERSEMBAHAN	
MOTO	
SANWACANA	
DAFTAR ISI	
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR LAMPIRAN	

I PENDAHULUAN

1. 1. Latar Belakang Permasalahan	1
1. 2. Rumusan Masalah	5
1. 3. Tujuan Penelitian	6
1. 4. Manfaat Penelitian	6

II LANDASAN TEORI

2.1 Pengukuran Kinerja	7
2.1.1 Pengertian Pengukuran Kinerja	7
2.1.2 Manfaat Pengukuran Kinerja	8
2.2 <i>Balanced Scorecard</i>	11
2.2.1 Konsep dan Evolusi Perkembangan <i>Balanced Scorecard</i>	11
2.2.2 Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>	13
2.2.3 Perspektif dalam <i>Balanced Scorecard</i>	15
1. Perspektif Keuangan	15
2. Perspektif Pelanggan	17
3. Perspektif Proses Bisnis Internal	18

4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran Karyawan	19
2.2.4 Keunggulan Manajemen Strategik Berbasis <i>Balanced Scorecard</i> ..	20
2.3 Tinjauan Penelitian Sebelumnya	21

III METODELOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	26
3.2 Daerah Penelitian	26
3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	26
3.4 Populasi dan Sampel	27
3.5 Data dan Sumber Data	28
3.5.1 Data	28
3.5.2 Sumber Data	29
3.6 Metode Pengumpulan Data	29
3.7 Metode Analisis	30
3.7.1 Uji Kualitas Data	30
3.8 Alat Analisis	31
3.8.1 Analisis Kualitatif	31
3.8.2 Analisis Kuantitatif	31

IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data	39
4.2 Profil Responden	40
4.3 Hasil dan Pembahasan	41
A. Perspektif Keuangan	41
B. Perspektif Pelanggan	47
C. Perspektif Proses Bisnis Internal	55
D. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	66

V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	83
5.2 Saran	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN