

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL

ABSTRAK

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISM

RIWAYAT HIDUP

SANWACANA

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

I. PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang Masalah	1
1.2	Perumusan dan Batasan Masalah	3
1.2.1	Perumusan Masalah	3
1.2.2	Batasan Masalah	3
1.3	Tujuan Penelitian	4
1.4	Manfaat Penelitian	4

II. LANDASAN TEORI

2.1	Penilaian Kinerja	5
2.2	Pengertian, Jenis, Fungsi dan Kegiatan Bank	5
2.3	<i>Balanced Scorecard</i>	7
2.3.1	Konsep <i>Balanced Scorecard</i>	7
2.3.2	Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>	8
2.3.3	Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	9
2.3.4	Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	11
1.	Perspektif Keuangan	11
2.	Perspektif Pelanggan	13
3.	Perspektif Proses Bisnis Internal	15
4.	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	17

III. METODELOGI PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian	21
3.2	Daerah Penelitian	21
3.2.1	Sejarah PT. BRI (Persero), Tbk	21
3.2.2	Visi dan Misi PT. BRI (Persero), Tbk	23
3.2.3	Jenis Produk dan Jasa PT. BRI (Persero), Tbk	24
3.3	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	25
3.4	Populasi dan Sampel	25
3.5	Data dan Sumber Data	26
3.6	Metode Pengumpulan Data	27
3.7	Metode Analisis	27
3.7.1	Uji Kualitas Data	28
	1. Uji Validitas Data	28
	2. Uji Reliabilitas Data	28
3.8	Alat Analisis	29
3.8.1	Analisis Kualitatif	29
3.8.2	Analisis Kuantitatif	29

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Responden	34
4.2	Profil Responden	34
4.3	Hasil dan Pembahasan	35
	A. Perspektif Keuangan	35
	B. Perspektif Pelanggan	39
	C. Perspektif Proses Bisnis Internal	46
	D. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	52

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1	Simpulan	62
5.2	Saran	63
5.3	Keterbatasan Penelitian	64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN