

DAFTAR ISI

ABSTRACT.....	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang masalah	1
1.2. Perumusan Masalah.....	5
1.3. Identifikasi Masalah	5
1.4. Batasan Penelitian	5
1.5. Tujuan Penelitian.....	6
1.6. Kegunaan Penelitian.....	6
1.7. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II : PROFIL BISNIS	
2.1. Profil Perusahaan.....	9
2.2. Visi dan Misi Perusahaan	11

BAB III : STUDI KEPUSTAKAAN

3.1. Definisi Jasa	16
3.1.1 Pengertian Jasa	16
3.1.2 Perilaku Konsumen.....	19
3.1.3 Perilaku Pelanggan dalam jasa	25
3.1.4 Produk Jasa	26
3.1.5 Perusahaan Dagang.....	26
3.1.6 Penyajian Jasa.....	27
3.1.7 Bukti Fisik Jasa.....	27
3.2. Pengertian Bisnis Ritel	28
3.2.1 Beberapa Fungsi Ritel	30
3.2.2 Jenis-Jenis Ritel Outlet	33
3.3. <i>Balanced Scorecard</i>	34
3.3.1 Pengukuran Keempat Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	35
A. Perspektif Finansial	36
B. Perspektif Customers	38
C. Perspektif Proses Bisnis Internal	39
D. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	42

BAB IV : METODOLOGI PENELITIAN

1. Objek Penelitian.....	46
2. Waktu Penelitian.....	46
3. Metode dan Teknik Penelitian	46

1.1	Metode Penelitian	46
1.2	Tehnik Penelitian.....	51
BAB V : PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN		
5.1.	Analisa Lingkungan	55
5.1.1	Analisa Lingkungan Internal	55
5.1.2	Analisa Internal.....	59
5.2.	Kondisi Yang Mendukung Penerapan <i>Balanced Scorecard</i> Di PT. Pasaraya Manggarai	61
5.3.	Analisis SWOT PT.Pasaraya Manggarai	62
1.	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	68
2.	Perspektif Bisnis Internal Proses.....	69
3.	Perspektif Pelanggan	71
4.	Perspektif Keuangan.....	74
BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN		
I.	Kesimpulan.....	83
II	Saran	84
DAFTAR PUSTAKA.....		85
LAMPIRAN.....		87
RIWAYAT HIDUP.....		89