

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Rerangka <i>Balanced Scorecard</i> untuk menterjemahkan strategi ke dalam operasi.....	8
Gambar 2.2.	Konsep <i>Balanced Scorecard</i>	17
Gambar 2.3.	Hubungan keempat perspektif dalam <i>Balanced Scorecard</i>	24
Gambar 2.4.	Kerangka Konseptual	25
Gambar 3.1.	Bagan jenis data dan informasi penelitian.....	28
Gambar 3.2.	Hubungan Sebab Akibat.....	30
Gambar 3.3.	Diagram langkah-langkah penelitian.....	31
Gambar 4.1.	Proses Bisnis Perusahaan	33
Gambar 4.2.	Struktur Organisasi PT.GFP.....	35
Gambar 4.3.	Usulan Peta Strategi (Strategy Map) PT.GFP	43
Gambar 5.1.	Grafik Monitoring Pengukuran Kepuasan Pelanggan	52