

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kontribusi Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Kajian Pustaka.....	9
1. Teori Agensi.....	9
2. Definisi Kinerja Perusahaan.....	9
a. Definisi Kinerja Perusahaan Secara Finansial.....	9
b. Definisi Kinerja Perusahaan Secara Nonfinansial.....	10

c.	Definisi Penilaian Kinerja Perusahaan.....	10
3.	Tujuan Dan Manfaat Pengukuran Kinerja.....	11
4.	Pengukuran Kinerja Dengan Metode Balanced Scorecard.....	13
a.	Pengertian Balanced Scorecard.....	14
b.	Perspektif Balanced Scorecard.....	16
c.	Keunggulan Balanced Scorecard.....	23
d.	Penelitian Terdahulu.....	25
e.	Kerangka Pemikiran.....	30
BAB III	METODE PENELITIAN.....	33
A.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	33
B.	Desain Penelitian.....	33
C.	Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	34
1.	Perspektif Keuangan.....	34
2.	Perspektif Pelanggan.....	35
3.	Perspektif Internal Bisnis Proses.....	36
4.	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	37
D.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	40
E.	Sumber Data.....	41
F.	Metode Pengumpulan Data.....	41
G.	Metode Analisis Data.....	41
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
A.	Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	43
1.	Visi Perusahaan.....	43
2.	Misi Perusahaan.....	43
3.	Data Perusahaan.....	44
B.	Analisis Kinerja Perusahaan Dengan Balanced Scorecard.....	46
1.	Kinerja Perusahaan Pada Perspektif Keuangan.....	46

a.	Return On Asset Ratio.....	46
b.	Return On Equity Ratio.....	48
c.	Net Profit Margin Ratio.....	50
2.	Kinerja Perusahaan Pada Perspektif Pelanggan.....	52
a.	Retensi Pelanggan.....	52
b.	Akuisisi Pelanggan.....	53
c.	Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	55
3.	Kinerja Perusahaan Pada Perspektif Proses Bisnis Internal.....	56
a.	Proses Inovasi.....	56
b.	Proses Operasi.....	57
c.	Tahap Layanan Purna Jual.....	57
4.	Kinerja Perusahaan Pada Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan....	58
a.	Tingkat Produktifitas Karyawan.....	58
b.	Tingkat Perputaran Karyawan.....	60
c.	Tingkat Kepuasan Karyawan.....	61
C.	Pembahasan.....	63
1.	Perspektif Keuangan.....	63
2.	Perspektif Pelanggan.....	64
3.	Perspektif Proses Bisnis Internal.....	65
4.	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	66
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		68
A.	Simpulan.....	68
B.	Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA.....		71
LAMPIRAN.....		73