

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Lembar Pernyataan.....	ii
Lembar Pengesahan	iii
Abstrak	iv
Abstract	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Batasan Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep dan Teori.....	6
2.1.1 Kinerja.....	6
A. Definisi Kinerja	6
B. Pengukuran Kinerja	6
2.1.2 Balanced Scorecard	8
A. Definisi Balanced Scorecard.....	8
B. Sejarah dan Perkembangan	9
C. Keunggulan Metode Balanced Scorecard	9
D. Perspektif dalam Balanced Scorecard	10
2.1.3 Analisis SWOT	15
2.2 Penelitian Terdahulu	16

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	19
3.2 Jenis Data dan Informasi	19
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	19
3.4 Populasi dan Sampel.....	20
3.4.1 Populasi	20
3.4.2 Sampel.....	21
3.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data	22
3.6 Langkah-langkah Penelitian	26

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data.....	27
4.1.1 Profil Perusahaan.....	27
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	27
4.1.2.1 Visi Perusahaan	27
4.1.2.2 Misi Perusahaan.....	28
4.1.3 Nilai Perusahaan.....	29
4.1.4 Analisis SWOT	30
4.1.5 Karakteristik Responden	31
A. Responden Karyawan.....	31
B. Responden Pelanggan	34
4.2 Pengolahan data.....	36
4.2.1 Kuesioner	36
4.2.2 Uji Validitas	37
4.2.3 Uji Reliabilitas.....	41

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Analisis SWOT	54
5.2 Perspektif Keuangan	56
5.3 Perspektif Pelanggan	57
5.4 Perspektif Proses Bisnis Internal	58
5.4.1 Proses Inovasi.....	58
5.4.2 Proses Operasi	60

5.4.3 Layanan Purna Jual	61
5.4 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	61
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	65
6.2 Saran	66
Daftar Pustaka	67
Lampiran	79

