

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Pernyataan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Abstrak.....	iv
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Batasan Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kinerja.....	7
2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	7
2.3 Pengukuran Kinerja.....	8
2.4 Manfaat Pengukuran Kinerja.....	8
2.5 Syarat Pengukuran Kinerja.....	9
2.6 <i>Balanced Scorecard</i>	11
2.7 Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	13
2.8 Perspektif Dalam <i>Balanced Scorecard</i>	14
2.9 <i>Key Performance Indicator</i> (KPI).....	19
3.0 Produktivitas.....	20
3.1 Penelitian Terdahulu.....	21
3.2 Kerangka Pemikiran.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Data Penelitian.....	24
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	25
3.3 Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	25
3.5 Langkah-Langkah Penelitian.....	28

BAB IV	DATA DAN PENGOLAHAN DATA	
4.1	Profil PT. XYZ.....	30
4.2	Visi dan Misi PT. XYZ.....	31
4.3	Perancangan Metode <i>Balanced Scorecard</i>	33
4.4	Pembobotan Perspektif dan KPI.....	35
4.5	Peta Strategi BSC.....	36
4.6	Pengukuran Kinerja Perspektif Keuangan.....	38
4.7	Pengukuran Kinerja Perspektif Pelanggan.....	42
4.8	Pengukuran Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal..	46
4.9	Pengukuran Kinerja Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	48
4.10	Pengukuran Kinerja Keseluruhan.....	52
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1	Perspektif Keuangan.....	54
5.2	Perspektif Pelanggan.....	56
5.3	Perspektif Proses Bisnis Internal.....	59
5.4	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	60
5.5	Kinerja Keseluruhan Departemen QA PT. XYZ.....	63
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1	Kesimpulan.....	64
6.2	Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	66

UNIVERSITAS
MERCU BUANA