

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TA	ii
SURAT KETERANGAN PELAKSANAAN TA DARI PERUSAHAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Kajian Deduktif	6
2.1.1 Visi dan Misi	6
2.1.2 Kinerja	7
2.1.3 Pengukuran Kinerja	7
2.1.4 <i>Balanced Scorecard</i>	7
2.1.4 Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	11
2.2 Kajian Induktif.....	12
BAB III METODE PENELITIAN	14
3.1 Objek Penelitian	14
3.2 Sumber Data	14
3.3 Metode Pengumpulan Data	15

3.4 Jenis Data	15
3.5 Pengolahan Data	16
3.6 Diagram Alir Penelitian	21
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	10
4.1 Pengumpulan Data	25
4.1.1 Sejarah Perusahaan	25
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	26
4.1.3 Struktur Organisasi	26
4.2 Pengolahan Data	27
4.2.1 Perspektif Keuangan	27
4.2.2 Perspektif Pelanggan	30
4.2.3 Perspektif Proses Bisnis Internal	35
4.2.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	36
4.2.5 Hasil Pengukuran Kinerja Balanced Scorecard	42
BAB V PEMBAHASAN	45
5.1 Analisis Perspektif Keuangan	45
5.1.1 <i>Net Profit Margin</i>	45
5.1.2 <i>Return On Investment</i>	45
5.1.3 <i>Return On Equity</i>	45
5.1.4 <i>Return On Assets</i>	46
5.1.5 <i>Total Asset Turn Over</i>	46
5.2 Analisis Perspektif Pelanggan	46
5.2.1 Kepuasan Pelanggan	46
5.2.2 <i>Customer Acquisition</i>	47
5.3 Analisis Perspektif Proses Bisnis Internal	47
5.3.1 <i>Manufacturing Cycle Effectiveness</i>	47
5.4 Analisis Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	47
5.4.1 Retensi Karyawan	47
5.4.2 Pelatihan Karyawan	48
5.4.3 Kepuasan Karyawan	48
5.5 Analisis <i>Balanced Scorecard</i>	48
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	52
6.1 Kesimpulan	52

6.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	57

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala nilai kepuasan pelanggan	17
Tabel 3.2 Skala nilai kepuasan karyawan	19
Tabel 4.1 Data Net Profit Margin	27
Tabel 4.2 Data <i>Return On Investment</i>	28
Tabel 4.3 Data <i>Return On Equity</i>	28
Tabel 4.4 Data <i>Return On Assets</i>	29
Tabel 4.5 Data <i>Total Asset Turn Over</i>	30
Tabel 4.6 Data uji validitas kepuasan pelanggan	32
Tabel 4.7 Interval kategori tanggapan kuesioner	34
Tabel 4.8 Data <i>Customer Acquisition</i>	35
Tabel 4.9 Data <i>Manufacturing cycle effectiveness</i>	35
Tabel 4.10 Data Retensi Karyawan	37
Tabel 4.11 Data karyawan pelatihan	37
Tabel 4.12 Data uji validitas kepuasan karyawan	39
Tabel 4.13 Interval kategori tanggapan kuesioner	41
Tabel 4.14 Hasil pengukuran persentase pertumbuhan	43
Tabel 4.15 Hasil pengukuran skor tiap perspektif	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	11
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	22
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	26
Gambar 5.1 Skala <i>rating</i> kinerja perusahaan.....	51