

Daftar isi

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TA	ii
LEMBAR SELESAI PENELITIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
Abstrak	x
Daftar isi	xi
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	3
BAB II KAJIAN LTERATUR.....	5
2.1 Kajian Literatur Deduktif.....	5
2.1.1 Kinerja	5
2.1.2 Pengukuran Kinerja	5
2.1.3 Konsep Dasar Pengukuran Kinerja.....	6
2.1.4 Manfaat Pengukuran Kinerja	6
2.1.5 Strategi	6
2.1.6 Balance Scorecard.....	7
2.17 <i>SWOT</i>	15
2.2 kajian Induktif	17
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Lokasi Penelitian.....	19
3.2 Objek Penelitian.....	19

3.3	Sumber Data.....	19
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	20
3.5	Jenis Data.....	21
3.6	Instrumen Penelitian.....	21
3.7	Alat Bantu Analisis Data.....	22
3.8	Analisis Data.....	22
3.8.1	Uji Kecukupan Data.....	22
3.8.2	Validitas.....	23
3.8.3	Uji Reliabilitas.....	23
3.8.4	Skala Likert.....	24
3.8.5	Pengukuran Dalam <i>Balance Scorecard</i>	25
3.9	<i>Flowchart</i> Penelitian.....	26
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....		28
4.1	Pengumpulan Data.....	28
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	28
4.1.2	Visi, Misi, Tujuan, Sasaran dan Motto Perusahaan.....	29
4.1.3	Struktur Organisasi.....	30
4.2	Pengolahan Data.....	38
4.2.1	SWOT (Strenghts, Weakness, Opportunites, and Threats).....	38
4.2.2	Faktor IFAS dan EFAS.....	40
4.2.3	Diagram <i>SWOT</i>	42
4.2.4	Matriks <i>SWOT</i>	43
4.2.5	<i>Balance Scorecard</i>	44
BAB V PEMBAHASAN.....		65
5.1	<i>SWOT</i>	65
5.2	Perspektif Keuangan.....	65
5.2.1	<i>Current Ratio</i>	65
5.2.2	<i>Net Profit Margin (NPM)</i>	66
5.2.3	<i>Return on Investment (ROI)</i>	66
5.2.4	<i>Return On Equity (ROE)</i>	66
5.2.5	<i>Asset Turn Over (ATO)</i>	67
5.2.6	<i>Total Asset Turn Over (TATO)</i>	67
5.2.7	Produktivitas <i>Asset</i>	67
5.3	Perspektif Pelanggan.....	67

5.3.1 Kepuasan pelanggan	67
5.3.2 Tingkat Perolehan Pelanggan	68
5.3.3 Retensi Pelanggan.....	68
5.3.4 Profitabilitas Pelanggan	68
5.4 Perspektif Proses Bisnis Internal	69
5.4.1 Efisiensi Produksi	69
5.4.2 Tingkat Kehilangan Air	69
5.5 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	69
5.5.1 Produktivitas Karyawan.....	69
5.5.2 Retensi Karyawan	69
5.5.3 Kepuasan Karyawan	70
5.6 Analisis <i>Balance Scorecard</i>	70
5.6.1 Perspektif Keuangan	70
5.6.2 Perspektif Pelanggan.....	71
5.6.3 Perspektif Proses Bisnis Internal	71
5.6.4 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	72
BAB VI KESIMPULAN	73
6.1 Kesimpulan	73
6.2 Saran.....	74
LAMPIRAN	78

Daftar Tabel

Tabel 3. 1 Skala Likert.....	24
Tabel 3. 2 Rating Scale.....	25
Tabel 4. 1 Strengths	38
Tabel 4. 2 Weakness	38
Tabel 4. 3 Opportunities	39
Tabel 4. 4 Threats	39
Tabel 4. 5 Faktor – Faktor IFAS.....	40
Tabel 4. 6 Faktor – faktor EFAS.....	41
Tabel 4. 7 Matriks SWOT.....	43
Tabel 4. 8 Current ratio.....	44
Tabel 4. 9 Net Profit Margin.....	45
Tabel 4. 10 Return On Investment.....	45
Tabel 4. 11 Return On Equity.....	46
Tabel 4. 12 Asset Turn Over.....	47
Tabel 4. 13 Total Asset Turn Over	48
Tabel 4. 14 Produktivitas Asset	48
Tabel 4. 15 Kepuasan Pelanggan.....	49
Tabel 4. 16 Hasil Uji Statistik dan Kesimpulan.....	51
Tabel 4. 17 Interval Kategori Tanggapan	52
Tabel 4. 18 Jumlah Pelanggan	53
Tabel 4. 19 Efisiensi Produksi	55
Tabel 4. 20 Tingkat Kehilangan Air	56
Tabel 4. 21 Produktivitas Karyawan.....	57
Tabel 4. 22 Retensi Karyawan.....	57
Tabel 4. 23 Kepuasan Pelanggan.....	58
Tabel 4. 24 Data Profilisasi Karyawan	58
Tabel 4. 25 Hasil Uji Statistik dan Kesimpulan.....	60
Tabel 4. 26 interval kategori tanggapan.....	63
Tabel 4. 27 hasil pengukuran kinerja berdasarkan balance scorecard	64
Tabel 5. 1 Interval Pengukuran Kepuasan Pelanggan	68
Tabel 5. 2 Interval Pengukuran Kepuasan Karyawan.....	70

Daftar Gambar

Gambar 2. 1 Analisis SWOT	16
Gambar 3. 1 Diagram Alir	26
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi	30
Gambar 4. 2 Diagram SWOT	42

Daftar Lampiran

Lampiran A- 1 Data Keuangan	78
Lampiran B- 1 Permohonan Pengisian Kuesioner Kepada Pelanggan.....	81
Lampiran B- 2 permohonan pengisian kuesioner kepada karyawan	83
Lampiran B- 3 Hasil Kuesioner Kepuasan Pelanggan.....	85
Lampiran B- 4 Hasil Kuesioner Kepuasan Karyawan.....	88
Lampiran B- 5 Output SPSS Kepuasan Karyawan.....	87
Lampiran B- 6 Output SPSS Kepuasan Pelanggan	90
Lampiran B- 7 Tabel r	91