

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN KETERANGAN PENELITIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	iv
HALAMAN 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	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Manfaat Penelitian	4
1.6. Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1. Kajian Deduktif	6
2.1.1. Strategi	6
2.1.2. Manajemen Strategi	6
2.1.3. Kinerja	7
2.1.4. Pengukuran Kinerja	8
2.1.5. <i>Balanced Scorecard</i>	9
2.2. Kajian Induktif	13
BAB III METODE PENELITIAN	15
3.1. Objek Penelitian	15
3.2. Sumber Data	15

3.3.	Metode Pengumpulan Data.....	15
3.4.	Pengolahan dan Analisis Data	16
3.5.	Teknik Pengolahan Data	16
3.6.	Analisis dan Pembahasan.....	17
3.7.	Kesimpulan dan Saran	17
3.8.	Alur Penelitian	18
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....		19
4.1.	Pengumpulan Data.....	19
4.1.1.	Sejarah Perusahaan.....	19
4.1.2.	Visi dan Misi Perusahaan	19
4.2.	Pengolahan Data	19
4.2.1.	Perspektif Keuangan.....	19
4.2.2.	Perspektif Pelanggan	23
4.2.3.	Perspektif Prospek Bisnis Internal	27
4.2.4.	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	29
BAB V PEMBAHASAN.....		34
5.1.	Analisis Perspektif Keuangan.....	34
5.1.1.	<i>Net Profit Margin</i>	34
5.1.2.	<i>Return On Investment</i>	34
5.1.3.	<i>Return On Equity</i>	34
5.1.4.	<i>Return On Assets</i>	35
5.1.5.	<i>Total Asset Turn Over</i>	35
5.2.	Analisis Perspektif Pelanggan	35
5.2.1.	Kepuasan Pelanggan.....	35
5.2.2.	<i>Customer Acquisition</i>	36
5.3.	Analisis Perspektif Prospek Bisnis Internal.....	36
5.3.1.	Analisis Pengembangan Inovasi Produk dan Distribusi.....	36
5.3.2.	Analisis Produk Cacat dan Sistem Informasi	36
5.3.3.	Analisis <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i>	37
5.3.4.	Analisis Keselamatan Kerja dan Limbah	37
5.4.	Analisis Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	37
5.4.1.	Retensi Karyawan.....	37
5.4.2.	Kepuasan Karyawan.....	38

5.5. Analisis <i>Balance Scorecard</i>	38
BAB VI PENUTUP	42
6.1. Kesimpulan	42
6.2. Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN.....	46



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Data Laba Bersih dan Penjualan UD IM Mubarak <i>Furniture</i> Tahun 2017-2018.....	20
Tabel 4.2.	Data Laba Bersih dan Aktiva UD IM Mubarak <i>Furniture</i> Tahun 2017-2018.....	20
Tabel 4.3.	Data Laba Bersih dan Modal UD IM Mubarak <i>Furniture</i> Tahun 2017-2018.....	21
Tabel 4.4.	Data Laba Sebelum Pajak dan Aktiva UD IM Mubarak <i>Furniture</i> Tahun 2017-2018	21
Tabel 4.5.	Data Laba Bersih dan Penjualan UD IM Mubarak <i>Furniture</i> Tahun 2017-2018.....	22
Tabel 4.6.	Uji Validitas Kepuasan Pelanggan UD IM Mubarak <i>Furniture</i>	24
Tabel 4.7.	Interval Kategori Tanggapan dari Kuisisioner Kepuasan Pelanggan UD IM Mubarak <i>Furniture</i>	26
Tabel 4.8.	Data Pelanggan Baru dan Total Pelanggan UD IM Mubarak <i>Furniture</i> Tahun 2017-2018	26
Tabel 4.9.	Indikator Pengembangan Inovasi Produk UD IM Mubarak <i>Furniture</i> Tahun 2018.....	27
Tabel 4.10.	Indikator Produk Cacat UD IM Mubarak <i>Furniture</i> Tahun 2017-2018.	28
Tabel 4.11.	Indikator <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i> UD IM Mubarak <i>Furniture</i>	28
Tabel 4.12.	Retensi Karyawan UD IM Mubarak <i>Furniture</i> Tahun 2017-2018.....	29
Tabel 4.13.	Uji Validitas Kepuasan Karyawan UD IM Mubarak <i>Furniture</i>	31
Tabel 4.14.	Interval Kategori Tanggapan dari Kuisisioner Kepuasan Pelanggan UD IM Mubarak <i>Furniture</i>	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Alur Penelitian 18

Gambar 5.1. Grafik Balanced Scorecard UD IM Mubarak *Furniture* 40

