

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGAKUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	ii
1.1 Latar Belakang	ii
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kajian Induktif	7
2.2 Pengukuran Kinerja	8
2.2.1 Pengertian Pengukuran Kinerja.....	8
2.2.2 Aspek Pengukuran Kinerja	11
2.3 <i>Balanced Scorecard</i>	11
2.3.1 Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>	11
2.3.2 Konsep <i>Balanced Scorecard</i>	13
2.3.3 <i>Balanced Scorecard</i> sebagai sistem pengukuran kinerja	13
2.3.4 Hubungan <i>Balanced Scorecard</i> dengan Visi, Misi, dan Strategi Perusahaan..	14
2.4 Perspektif Dalam <i>Balanced Scorecard</i>	14
2.4.1 Perspektif Keuangan	15
2.4.2 Perspektif Pelanggan	16
2.4.3 Perspektif Proses Bisnis Internal.....	18
2.4.4 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	19
2.4.5 Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	20
2.4.6 Manfaat <i>Balanced Scorecard</i> Bagi Organisasi	21
2.4.7 <i>Balanced Scorecard</i> sebagai sistem manajemen strategis	23
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Objek Penelitian.....	26
3.2 Identifikasi Masalah.....	26
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	26

3.4	Metode Analisis Data.....	27
3.5	Pengolahan Data	27
3.5.1	Analisis Kaulitatif	27
3.5.2	Analisis Kuantitatif	28
3.6	Uji Validitas	31
3.7	Uji Reliabilitas	31
3.8	Populasi.....	32
3.9	Sampel	33
3.10	Diagram Alir Penelitian	34
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....		36
4.1	Pengumpulan Data	36
4.1.1	Profil Perusahaan	36
4.1.2	Struktur Organisasi.....	37
4.1.3	Deskripsi Pekerjaan.....	37
4.2	Pengolahan Data	39
4.2.1	Perspektif Keuangan	40
4.2.2	Perspektif Pelanggan.....	46
4.2.3	Perspektif Bisnis Internal	51
4.2.4	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	52
4.2.5	Penetapan Bobot Pada Masing-masing Tolok Ukur	56
BAB V PEMBAHASAN.....		60
5.1	Analisa Balanced Scorecard	60
5.1.1	Perspektif Keuangan	60
5.1.2	Perspektif Pelanggan.....	61
5.1.3	Perspektif Bisnis Internal	62
5.1.4	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	63
5.2	Kartu Skor Berimbang	64
BAB VI KESIMPULAN		67
6.1	Kesimpulan	67
6.2	Saran	69
DAFTAR PUSTAKA		70

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Laba Bersih Tahun 2014	40
Tabel 4.2 Laba Bersih Tahun 2015	41
Tabel 4.3 Laba Bersih tahun 2014 dan 2015.....	41
Tabel 4.4 Tabel ROE 2014.....	42
Tabel 4.5 ROE tahun 2015.....	43
Tabel 4.6 <i>Return On Equity</i>	44
Tabel 4.7 <i>Return On Investment</i>	44
Tabel 4.8 <i>Total Asset Turn Over</i>	45
Tabel 4.9 <i>Revenue Growth</i>	46
Tabel 4.10 <i>Costumer Acquistion</i>	47
Tabel 4.11 Kuisioner Kepuasan Pelanggan.....	49
Tabel 4.12 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	51
Tabel 4.13 Data Inovasi Jasa Produk	52
Tabel 4.14 Tingkat Produktivitas Karyawan	53
Tabel 4.15 Tingkat Retensi Karyawan.....	54
Tabel 4.16 Uji Validitas Kepuasan karyawan.....	58
Tabel 4.17 Pertumbuhan Pada Setiap Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	58
Tabel 4.18 Hasil Pengukuran Kinerja Pada Keempat Perspektif.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian	34
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Katon <i>Rent Car</i>	37
Gambar 4.2 Reliabilitas Pelanggan	50
Gambar 4.3 Reliabilitas	56

