

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Lingkup Permasalahan	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Penilaian Kinerja	10

2.3 <i>Balanced Scorecard</i>	11
2.3.1 Definisi <i>balanced Scorecard</i>	11
2.3.2 Sasaran Strategik dan Indikator Kinerja Utama.....	12
2.3.4 Perspektif dalam <i>Balanced Scorecard</i>	13
2.4 Kerangka Konseptual	17
2.5 Model Analisis	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Jenis Penelitian	19
3.2 Subjek dan Objek Penelitian.....	19
3.3 Metode Pengumpulan Data	20
3.4 Validitas dan Reliabilitas.....	22
3.5 Metode Analisis Data.....	23
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	26
4.2 Profil Informan	26
4.3 Analisis Data.....	27
4.3.1 Perpektif Keuangan.....	27
4.3.2 Perspektif Pelanggan	28
4.3.3 Perspektif Bisnis Internal	30
4.3.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	34
4.4 Pembahasan	35

4.4.1 Perpektif Keuangan	35
4.4.2 Perspektif Pelanggan	36
4.4.3 Perspektif Bisnis Internal	38
4.4.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	39
4.5 Implikasi Manajerial	40
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	42
5.1 Kesimpulan.....	42
5.2 Saran.....	43
5.2.1 Saran kepada Perusahaan	43
5.2.2 Saran bagi Penelitian Selanjutnya.....	43
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	43
DAFTAR PUSTAKA	44

