

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	9
BAB II TELAAH PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Pengukuran Kinerja	11
2.1.2 Tujuan dan manfaat Pengukuran Kinerja	13
2.1.3 Pengukuran Kinerja dengan Sistem Tradisional	14
2.1.4 <i>Balanced Scorecard</i>	14
2.1.5 Karakteristik <i>Balanced scorecard</i>	15
2.1.6 Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	18
2.1.7 Komponen Komponen <i>Balanced Scorecard</i>	20

2.1.8 Hubungan antar perspektif dalam Balanced Scorecard	32
2.1.9 Organisasi Jasa	34
2.2 Penelitian Terdahulu	36
2.3 Kerangka Pemikiran	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Jenis dan desain Penelitian	40
3.2 Subjek Penelitian.....	40
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian	41
3.3.1 Data Primer	41
3.3.2 Data Sekunder.....	41
3.4 Variabel Penelitian	41
3.4.1 Kinerja Perspektif keuangan	42
3.4.2 Perspektif Pelanggan	43
3.4.3 Perspektif Internal Bisnis	44
3.4.3.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	46
3.5 Metode Pengumpulan Data	49
3.5.1 Metode Dokumentasi.	49
3.5.2 Kuesioner.	50
3.6 Metode Analisis Data.....	50
3.6.1 Empat Perspektif Balanced Scorecard	50
3.6.1.1 Mengukur Kinerja Perspektif Keuangan	50
3.6.1.2 Mengukur Kinerja Perspektif Konsumen	50
3.6.1.3 Mengukur Kinerja Perspektif Internal Bisnis	51
3.6.1.4 Mengukur Kinerja Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	52
3.7 Pengujian Instrumen Penelitian.....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Gambaran umum Obyek Penelitian	58
4.2 Penerapan <i>balanced scorecard</i> Perspektif Pembelajaran	59
4.3 Penerapan <i>balanced scorecard</i> Perspektif Internal Bisnis.....	63
4.4 Penerapan <i>balanced scorecard</i> Perspektif Pelanggan.....	71
4.5 Penerapan <i>balanced scorecard</i> Perspektif Keuangan	76

4.6 Pembahasan.....	82
4.6.1 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	83
4.6.2 Perspektif Proses Internal Bisnis	85
4.6.3 Perspektif Pelanggan.....	86
4.6.4 Perspektif Keuangan	87
4.7 Keterkaitan Empat Perspektif dalam <i>Balanced Scorecard</i>	89
BAB V PENUTUP.....	92
5.1 Kesimpulan	92
5.2 Implikasi	94
5.3 Keterbatasan.....	97
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN	99