

# DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
ABSTRAKSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan .....	5
BAB II TELAAH PUSTAKA .....	7
2.1 Landasan Teori .....	7
2.1.1 Penilaian Kinerja dan Tujuan Penilaian Kinerja.....	7
2.1.2 Manfaat Penilaian Kinerja .....	7
2.1.3 <i>Balanced Scorecard</i> .....	10
2.1.3.1 Perspektif Keuangan.....	12
2.1.3.2 Perspektif Pelanggan.....	14
2.1.3.3 Perspektif Proses Internal Bisnis.....	17
2.1.3.4 Perspektif Pembelajaran dan Bertumbuh.....	19
2.1.4 Hubungan Antar Perspektif... ..	21
2.1.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Implementasi <i>Balanced</i> <i>Scorecard</i> .....	24

2.1.6 Manfaat dan Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i> .....	28
2.1.7 Penelitian Terdahulu.....	32
2.2 Kerangka Pemikiran.....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>36</b>
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	36
3.1.1 Kinerja Perspektif Keuangan .....	36
3.1.2 Kinerja Perspektif Pelanggan .....	37
3.1.3 Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal .....	38
3.1.4 Kinerja Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan .....	38
3.2 Populasi dan Sampel .....	39
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	40
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	41
3.5 Pengujian Instrumen Penelitian .....	42
3.6 Metode Analisis Data.....	44
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>48</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	48
4.1.1 Sejarah Singkat Berdirinya PDAM Kabupaten Semarang.....	48
4.1.2 Tujuan Perusahaan.....	48
4.1.3 Visi dan Misi.....	50
4.1.3.1 Visi.....	50
4.1.3.2 Misi.....	50
4.1.4 Cakupan Wilayah Kerja.....	51
4.1.5 Struktur Organisasi dan Kondisi Sumber Daya Manusia.....	51
4.2 Analisis Data .....	53
4.2.1 Mengukur Kinerja Masing – Masing Perspektif .....	53
4.2.1.1 Mengukur Kinerja Perspektif Keuangan .....	53
4.2.1.2 Mengukur Kinerja Perspektif Pelanggan .....	54
4.2.1.3 Mengukur Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal .....	57
4.2.1.4 Mengukur Kinerja Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan .....	58
4.3 Variabel Kepuasan Karyawan Terhadap Atribut Perusahaan .....	60

4.3.1 Uji Validitas .....	60
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	62
4.4 Hasil Pengukuran Kinerja Perusahaan .....	62
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>66</b>
5.1 Kesimpulan .....	66
5.2 Keterbatasan dan Saran .....	67
Daftar Pustaka .....	69
Lampiran - Lampiran	