

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan dan Kegunaan	7
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	7
1.3.2. Kegunaan Penelitian.....	7
1.4. Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Landasan Teori.....	10

2.1.1. Definisi Kinerja dan Pengukuran Kinerja.....	10
2.1.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	11
2.1.3. Tujuan Pengukuran Kinerja.....	12
2.1.4. Manfaat Penilaian Kinerja.....	13
2.1.5. Penilaian Kinerja Bank.....	15
2.1.6. Definisi <i>Balanced Scorecard</i>	17
2.1.7. Hubungan antara Empat Perspektif Tolok Ukur dalam <i>Balanced Scorecard</i>	19
2.1.8. Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	20
2.1.9. Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	22
2.2. Penelitian Terdahulu.....	32
2.3. Kerangka Pemikiran.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	34
3.1.1. Perspektif Keuangan.....	34
3.1.2. Perspektif Pelanggan.....	38
3.1.3. Perspektif Proses Bisnis Internal.....	39
3.1.4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	41
3.2. Penentuan Sampel.....	42
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	43
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	44
3.5. Metode Analisis Data.....	45
3.6. Uji Kualitas Data.....	46

3.6.1. Uji Validitas.....	46
3.6.2. Uji Reliabilitas	46
3.6.3. Uji Analisis Data	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian.....	48
4.1.1. Sejarah Singkat Bank Jateng Semarang.....	48
4.1.2. Sejarah Berdirinya Bank Jateng Cabang Utama Semarang.....	50
4.1.3. Visi dan Misi Bank Jateng Semarang	50
4.1.4. Struktur Organisasi Bank Jateng Cabang Utama Semarang.....	51
4.1.5. Jenis Produk Bank Jateng Cabang Utama Semarang.....	52
4.2. Analisis Data	53
4.2.1. Gambaran Umum Responden.....	53
4.2.2. Penjabaran Strategi Menggunakan Konsep <i>Balanced Scorecard</i>	54
4.3. Intepretasi Hasil	55
4.3.1. Hasil Pengukuran Kinerja pada Perspektif Keuangan	55
4.3.2. Hasil Pengukuran Kinerja pada Perspektif Pelanggan.....	62
4.3.3. Hasil Pengukuran Kinerja pada Perspektif Proses Bisnis Internal.....	67
4.3.4. Hasil Pengukuran Kinerja pada Pembelajaran dan Pertumbuhan	69
4.3.5. Pengukuran Kinerja Bank Secara Keseluruhan.....	74
BAB V PENUTUP.....	79
5.1. Simpulan.....	79
5.2. Keterbatasan	80
5.3. Saran	81

DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN - LAMPIRAN	86