

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	6
1.4 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Pengertian Kinerja.....	8
2.1.2 Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja.....	9
2.1.3 Karakteristik Sistem Pengukuran Kinerja.....	10
2.1.4 <i>Balance Scorecard</i>	10
2.1.5 Keunggulan <i>Balance Scorecard</i>	13
2.1.6 Perspektif <i>Balance Scorecard</i>	16
2.1.6.1 Perspektif Keuangan.....	16

2.1.6.2	Perspektif Pelanggan.....	17
2.1.6.3	Perspektif Proses Bisnis Internal.....	20
2.1.6.4	Perspektif Perrtumbuhan dan Pembelajaran..	23
2.2	Penelitian Terdahulu.....	26
2.3	Kerangka Pemikiran.....	31
BAB III	METODE PENELITIAN.....	32
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	32
3.2	Populasi dan Sampel.....	34
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	35
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	35
3.5	Metode Analisis Data.....	36
3.5.1	Pengujian Instrumen Penelitian.....	37
3.5.2	Cara Pengukuran dalam <i>Balance Scorecard</i>	38
BAB IV	HASIL DAN ANALISIS.....	40
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	40
4.2	Hasil Penelitian.....	44
4.2.1	Perspektif Keuangan.....	44
4.2.2	Perspektif Pelanggan.....	44
4.2.3	Perspektif Bisnis Internal.....	48
4.2.4	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	49
4.3	Penilaian dengan <i>Balance Scorecard</i>	52
4.4	Kinerja Perusahaan Secara Keseluruhan.....	52
BAB V	PENUTUP.....	55
5.1	Kesimpulan.....	55
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	56
5.3	Saran.....	57
	Daftar Pustaka.....	58
	Lampiran-lampiran.....	