



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI.....	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	5
2.1 Tinjauan Pustaka	5
2.2 Landasan Teori	7
2.3 Kerangka Pemikiran.....	18
2.4 Hipotesis	19
BAB III METODELOGI PENELITIAN	20
3.1 Metode Dasar	20
3.2 Metode Pengambilan Sampel	20
3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	22
3.4 Instrumen Penelitian	24
3.5 Metode Analisis Data	25
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	35
4.1 Gambaran Umum KPTR Mitra Tan	35
4.2 Gambaran Umum KPTR Mitra Usaha Semboro	38
4.3 Karakteristik Responden	39
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	43
5.1 Perspektif Keuangan	43
5.2 Perspektif Pelanggan (anggota)	48
5.3 Perspektif Proses Bisnis Internal.....	50
5.4 Perspektif Perkembangan dan pertumbuhan	54
5.5 Menilai hasil pengukuran kinerja dengan Balance Scorecard.....	56
BAB VI PENUTUP	61
6.1 Kesimpulan	61
6.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	66