

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
1.7 Sistematika Penulisan	9
BAB II.....	11
LANDASAN TEORI	11
2.1 Kinerja Perusahaan.....	11
2.2 Pengukuran Kinerja.....	12
2.3 Rerangka Pengukuran Kinerja: <i>Balanced Scorecard</i>	14
2.3.1 Perspektif Keuangan	17
2.3.2 Perspektif Pelanggan.....	18
2.3.3 Perspektif Proses Bisnis Internal.....	19
2.3.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	20
2.4 Pendekatan <i>balanced scorecard</i> dalam Industri Perhotelan	21
BAB III.....	25
METODA PENELITIAN.....	25
3.1 Desain Penelitian.....	25
3.2 Objek Penelitian.....	26

3.3 Jenis dan Sumber Data.....	26
3.4 Metode Pengumpulan Data	27
3.5 Metode Analisis Data	28
BAB IV	33
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Gambaran Umum Objek.....	33
4.1.1 Profil dan Sejarah Hotel X	33
4.1.2 Visi dan Misi Hotel X.....	35
4.1.3 Struktur Organisasi Hotel X	36
4.1.4 Proses Bisnis Hotel X	36
4.2 Analisis Pengukuran Kinerja yang digunakan oleh Hotel X.....	41
4.3 Analisis Pengukuran Kinerja Hotel X dengan Menggunakan Prinsip pada <i>Balanced Scorecard</i>	49
4.3.1 Perspektif Keuangan	51
4.3.2 Perspektif Pelanggan.....	53
4.3.3 Perspektif Bisnis Internal	62
4.3.4 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	65
4.3.5 Analisis Hubungan Kausal Keseluruhan Indikator dalam Keempat Perspektif <i>Balanced Scorecard</i> terhadap Kinerja Perusahaan	67
BAB V.....	70
KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Keterbatasan Penelitian	73
5.3 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA.....	75