

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI.....	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Pertanyaan Penelitian	14
1.4 Tujuan Penelitian	14
1.5 Manfaat Penelitian	15
1.6 Lingkup Penelitian	16
1.7 Sistematika Penulisan	16

BAB II LANDASAN TEORI	18
2.1 Landasan Teori.....	18
2.1.1 Visi, Misi, dan Strategi Perusahaan	18
2.1.2 <i>Balanced Scorecard</i>	21
2.1.3 Peta Strategi	25
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu.....	27
2.3 Rerangka Penelitian	27
BAB III METODA PENELITIAN	29
3.1 Desain Penelitian.....	29
3.2 Metoda Pengumpulan Data	29
3.3 Instrumen Penelitian.....	30
3.4 Metoda Analisis Data	30
3.5 Profil Kasus.....	31
3.5.1 Profil Perusahaan	31
3.5.2 Isu Utama	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Deskripsi Data.....	35
4.1.1 Visi, Misi, dan Strategi Perusahaan	35
4.1.2 Perspektif Keuangan	36
4.1.3 Perspektif Pelanggan.....	40

4.1.4 Perspektif Proses Bisnis Internal.....	45
4.1.5 Perspektif Kapasitas Organisasi.....	50
4.2 Pembahasan.....	54
BAB V SIMPULAN	62
5.1 Simpulan	62
5.2 Implikasi.....	63
5.3 Keterbatasan.....	64
5.4 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN I	68
LAMPIRAN II	72
LAMPIRAN III.....	81
LAMPIRAN IV.....	83
LAMPIRAN V.....	87
LAMPIRAN VI.....	91