



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	ix
INTISARI .....	x
ABSTRAK.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.5. Keaslian Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI .....	8
2.1. Tinjauan Pustaka.....	8
2.1.1. Kinerja Perspektif Keuangan .....	8
2.1.2. Kinerja Perspektif Pelanggan.....	9
2.1.3. Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal .....	10
2.1.4. Kinerja Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	11
2.1.5. Kinerja Keseluruhan Perspektif.....	12
2.2. Landasan Teori.....	13
2.2.1. Pengukuran Kinerja .....	13
2.2.2. Tujuan Pengukuran Kinerja .....	14
2.3. <i>Balance Scorecard</i> .....	15
2.3.1. Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i> .....	17
2.3.2. Kelemahan BSC.....	19
2.3.3. Perspektif <i>Balance Scorecard</i> .....	20
2.4. Teori Kepuasan Pelanggan .....	26
2.5. Teori <i>Service Quality</i> .....	27
2.6. Kerangka Pemikiran .....	28
2.7. Hipotesis Penelitian .....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	31
3.1. Metode Dasar penelitian.....	31



3.2.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31
3.3.	Metode Penentuan Responden .....	32
3.4.	Sumber Data Penelitian .....	33
3.5.	Metode Pengumpulan Data .....	35
3.6.	Pengukuran Variabel .....	36
3.7.	Uji Kualitas Data .....	39
3.8.	Analisis Data.....	41
3.9.	Metode Pengujian Hipotesis .....	49
<b>BAB IV. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>		<b>50</b>
4.1.	Sejarah Perusahaan.....	50
4.2.	Visi dan Misi Perusahaan .....	51
4.2.1.	Visi .....	51
4.2.2.	Misi.....	51
4.3.	Struktur Perusahaan.....	51
4.4.	Produk Perusahaan.....	52
4.5.	Program Dan Kegiatan .....	54
4.6.	Responden Penelitian .....	54
<b>BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>61</b>
5.1.	Hasil Pembobotan Indikator Sasaran Startegis Perspektif .....	61
5.2.	Analisis Kinerja Perspektif Keuangan .....	64
5.3.	Analisis Kinerja Perspektif Pelanggan .....	73
5.4.	Analisis Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal .....	79
5.5.	Analisis Kinerja Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	84
5.6.	Analisis Kinerja Keseluruhan Perspektif.....	90
5.7.	Ringkasan Hasil.....	91
<b>BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>94</b>
6.1.	Kesimpulan.....	94
6.2.	Saran.....	94
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>96</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>101</b>