

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	9
1.7 Sistematika Penulisan	9
BAB II.....	11
2.1 Pengukuran Kinerja	11
2.1.1 Pengukuran Kinerja Tradisional	13
2.1.2 Tujuan Sistem Pengukuran Kinerja	14
2.2 Balanced Scorecard.....	16
2.2.1 Perspektif Keuangan	18
2.2.2 Perspektif Pelanggan.....	19
2.2.3 Perspektif Bisnis Internal.....	21
2.2.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	23
BAB III	27

3.1	Desain Penelitian	27
3.2	Objek Penelitian.....	27
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	28
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian	28
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	29
3.6	Uji Kualitas Data.....	30
3.6.1	Uji Validitas	30
3.6.2	Uji Reliabilitas	30
3.7	Metode Analisis Data.....	31
BAB IV	33
4.1	Gambaran Umum Objek	33
4.1.1	Profil dan Sejarah PT Burangkeng Maju Teknik.....	33
4.1.2	Visi dan Misi PT Burangkeng Maju Teknik	35
4.1.3	Struktur Organisasi PT Burangkeng Maju Teknik.....	35
4.1.4	Proses Bisnis PT Burangkeng Maju Teknik	37
4.2	Analisis Pengukuran Kinerja PT Burangkeng Maju Teknik.....	40
4.3	Analisis Pengukuran Kinerja PT Burangkeng Maju Teknik Menggunakan Metode <i>Balanced Scorecard</i>	48
4.3.1	Perspektif Keuangan	49
4.3.2	Perspektif Pelanggan.....	53
4.3.3	Perspektif Proses Bisnis Internal.....	62
4.3.4	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	68
4.3.5	Hubungan Sebab Akibat Antar Perspektif	76
BAB V	80
5.1	Kesimpulan	80
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	82
5.3	Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Pendapatan PT Burangkeng Maju Teknik	50
Tabel 4.2 Beban Operasional PT Burangkeng Maju Teknik	53
Tabel 4.5 Kepuasan Pelanggan PT Burangkeng Maju Teknik	56
Tabel 4.6 Indeks Hasil Survei Kepuasan Pelanggan.....	59
Tabel 4.7 Realisasi Jumlah Pelanggan	61
Tabel 4.3 Perhitungan Nilai Produk Tepat Waktu	63
Tabel 4.4 Tabel Perhitungan Rework.....	66
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Karyawan	70
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Karyawan.....	72
Tabel 4. 10 Nilai Rata-Rata Kepuasan Karyawan	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Burangkeng Maju Teknik.....	36
Gambar 4.2 Tingkat Kepuasan Pelanggan	60
Gambar 4.3 Hubungan Sebab Akibat pada Balanced Scorecard	76