

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Pengertian Kinerja dan Pengukuran Kinerja.....	9

2.2 Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja.....	9
2.3 Proses Pengukuran Kinerja.....	10
2.4 Metode Pengukuran Kinerja.....	12
2.4.1 Pengukuran Kinerja Konvensional.....	12
2.4.2 Pengukuran Kinerja Kontempores.....	13
2.5 Pengertian dan Perkembangan Balanced Scorecard.....	15
2.6 Pendekatan Balanced Scorecard dalam Pengukuran Kinerja...	16
2.7 Perspektif Kinerja Bisnis yang Diukur dalam Balanced Scorecard... 18	
2.7.1 Kinerja Keuangan.....	18
2.7.2 Kinerja Pelanggan.....	19
2.7.3 Kinerja Proses Bisnis Internal.....	20
2.7.4 Kinerja Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	22
2.8 Kerangka Berpikir.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Objek Penelitian.....	26
3.3 Data dan Sumber Data.....	27
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	27
3.5 Metode Analisis Data.....	28
3.6 Variabel Analisis.....	29

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Hasil Penelitian.....	55
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	55
4.1.1.1 Sejarah Berdiri dan Perkembangan Perusahaan.....	55
4.1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	56
4.1.1.3 Bidang Usaha.....	56
4.1.1.4 Lokasi Perusahaan.....	57
4.1.1.5 Distribusi Barang.....	58
4.1.1.6 Personalia.....	59
4.1.1.7 Struktur Organisasi Perusahaan.....	62
4.1.1.8 Gambaran Umum Responden.....	65
4.1.2 Analisis Hasil Penelitian Menggunakan Balanced Scorecard	68
4.2 Pembahasan.....	91
BAB V PENUTUP.....	99
5.1 Kesimpulan.....	99
5.2 Saran.....	102

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Analisa Validitas Kuisioner Tingkat Kepuasan Karyawan.....	40
Tabel 2 Analisa Validitas Kuisioner Tingkat Kepuasan Konsumen.....	41
Tabel 3 Kriteria Analisis Deskriptif Persentase Tingkat Kepuasan Karyawan dan Konsumen per Indikator.....	44
Tabel 4 Kriteria Analisis Deskriptif Persentase Tingkat Kepuasan Karyawan untuk Keseluruhan Indikator.....	45
Tabel 5 Kriteria Analisis Deskriptif Persentase Tingkat Kepuasan Konsumen untuk Keseluruhan Indikator.....	46
Tabel 6 Standar Kriteria Ratio.....	46
Tabel 7 Kriteria Analisis Deskriptif Persentase Perspektif Keuangan....	50
Tabel 8 Kriteria Analisis Deskriptif Persentase Perspektif Pelanggan....	51
Tabel 9 Kriteria Analisis Deskriptif Persentase Perspektif Internal Bisnis	52
Tabel 10 Kriteria Analisis Deskriptif Persentase Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	53
Tabel 11 Kriteria Analisis Keseluruhan Perspektif.....	54
Tabel 12 Jumlah dan Tingkat Pendidikan Karyawan.....	60
Tabel 13 Jenis Kelamin dan Tingkat Pendidikan Responden.....	66

Tabel 14 Pendapatan dan Lama Bekerja Responden.....	66
Tabel 15 Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin dan Pendapatan Responden	67
Tabel 16 Perspektif Keuangan : Rasio Likuiditas.....	68
Tabel 17 Perspektif Keuangan : Rasio Leverage.....	71
Tabel 18 Perspektif Keuangan : Rasio Aktivitas.....	73
Tabel 19 Perspektif Keuangan : Rasio Profitabilitas.....	74
Tabel 20 Perspektif Pelanggan.....	78
Tabel 21 Perspektif Internal Bisnis.....	83
Tabel 22 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	85

DAFTAR LAMPIRAN

- | | |
|------------|--|
| Lampiran 1 | Lembar Kuisioner Kepuasan Karyawan terdadaap Sistem
Pengelolaan Managemen Perusahaan di PT. YII |
| Lampiran 2 | Lembar Kuisioner Kepuasan Konsumen terhadap Sistem
Pengelolaan Managemen Perusahaan di PT.YII |
| Lampiran 3 | Data-Data Perusahaan PT. Young Industri Indonesia Tahun
2008, 2009 dan 2010 |
| Lampiran 4 | Hasil Perhitungan Performance Bisnis Perusahaan Berdasarkan
Konsep Balanced Scorecard di PT.Young Industri Indonesia |
| Lampiran 5 | Hasil Kuisioner Karyawan PT.Young Industri Indonesia |
| Lampiran 6 | Hasil Kuisioner Konsumen PT.Young Industri Indonesia |
| Lampiran 7 | Hasil Pengolahan Data Menggunakan Software SPSS 17 untuk
Pengujian Reabilitas terhadap Tingkat Kepuasan Karyawan
PT.Young Industri Indonesia |
| Lampiran 8 | Hasil Pengolahan Data Menggunakan Software SPSS untuk
Pengujian Reabilitas terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen
PT. Young Industri Indonesia |
| Lampiran 9 | Struktur Organisasi PT.Young Industri Indonesia |