

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Rumusan Masalah.....	7
I.3. Tujuan Penelitian	7
I.4. Manfaat Penelitian	8
I.5. Batasan Masalah.....	8
I.6. Kerangka Penelitian	8
BAB II GAMBARAN UMUM PENULISAN	11
II.1. Kondisi Umum.....	11
II.1.1. Sejarah Singkat Klinik Kecantikan Aisyaskin.....	11
II.1.2. Produk dan Layanan Klinik Kecantikan Aisyaskin.....	12
II.1.3. Visi dan Misi Klinik Kecantikan Aisyaskin	16
II.1.4. Struktur Organisasi Klinik Kecantikan Aisyaskin.....	17
II.2. Tinjauan Pustaka.....	20
II.2.1. Pengertian Pengukuran Kinerja	20
II.2.2. Tujuan Pengukuran Kinerja.....	21
II.2.3. Manfaat Pengukuran Kinerja	22
II.2.4. Pengukuran Kinerja dengan Pendekatan Tradisional	23
II.2.5. Konsep <i>Balanced Scorecard</i>	24

II.2.6.	Manfaat <i>Balanced Scorecard</i>	26
II.2.7.	Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	27
II.2.8.	Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	29
II.3.	Keaslian Penelitian.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		40
III.1.	Desain Penelitian.....	40
III.2.	Jenis dan Sumber Data	41
II.2.1.	Jenis Data.....	41
II.2.2.	Sumber Data	41
III.3.	Teknik Pengumpulan Data.....	42
III.4.	Populasi dan Sampel	44
III.4.1.	Populasi	44
III.4.2.	Sampel.....	44
III.5.	Definisi Operasional Variabel.....	46
III.5.1.	Kinerja Perspektif Keuangan	46
III.5.2.	Kinerja Perspektif Pelanggan	47
III.5.3.	Kinerja Proses Bisnis Internal	49
III.5.4.	Kinerja Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	50
III.6.	Pengujian Instrumen Penelitian.....	53
III.6.1.	Uji Validitas	53
III.6.2.	Uji Reliabilitas	53
III.7.	Teknik Analisis Data.....	54
III.7.1.	Analisis Kualitatif	54
III.7.2.	Analisis Kuantitatif	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		57
IV.1.	Karakteristik Profil Responden.....	57
IV.1.1.	Karakteristik Responden Karyawan.....	57
IV.1.2.	Karakteristik Responden Pelanggan	60
IV.2.	Pembobotan Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	64
IV.3.	Pengukuran Kinerja Klinik Kecantikan Aisyaskin	65
IV.3.1.	Perspektif Keuangan	65

IV.3.2.	Perspektif Pelanggan.....	67
IV.3.3.	Perspektif Proses Bisnis Internal.....	75
IV.3.4.	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	81
IV.4.	Konversi Skor Perspektif Kinerja Klinik Kecantikan Aisyaskin.....	90
IV.5.	Hasil Uji Tingkat Kepuasan terhadap Atribut Perusahaan	97
IV.6.	Hasil Pengukuran Kinerja Klinik Kecantikan Aisyaskin.....	102
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		106
V.1.	Kesimpulan	106
V.2.	Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA		108
LAMPIRAN.....		110