

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	I
LEMBAR PENGESAHAN.....	II
LEMBAR PERNYATAAN.....	III
KATA PENGANTAR.....	IV
INTISARI.....	VI
ABSTRACT.....	VII
DAFTAR ISI.....	VIII
DAFTAR TABEL.....	XI
DAFTAR GAMBAR.....	XIII
DAFTAR LAMPIRAN.....	XIV
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Manfaat Penelitian.....	13
1.6 Lingkup Penelitian.....	13
1.7 Sistematika Penelitian.....	13
BAB II.....	15
LANDASAN TEORI.....	15
2.1 Landasan Teori.....	15
2.1.1 Visi dan Misi.....	15
2.1.2 Strategi.....	16
2.1.3 <i>Balanced Scorecard</i>	16

2.1.4	Kelebihan <i>Balanced Scorecard</i>	24
2.1.5	Pengukuran Kinerja.....	24
2.1.6	<i>Strategy Map</i>	25
2.1.7	<i>Strategic Initiative</i>	25
2.2	Penelitian Terdahulu.....	26
2.3	Kerangka Penelitian.....	28
BAB III	29
METODE PENELITIAN	29
3.1.	Desain Penelitian.....	29
3.2	Metode Pengumpulan Data.....	30
3.3.	Instrumen Penelitian.....	31
3.4.	Metode Analisis Data.....	31
3.5	Profil Kasus.....	32
BAB IV	37
PEMBAHASAN	37
4.1	Visi, Misi dan Strategi Perusahaan.....	37
4.2	Penyusunan <i>Balanced Scorecard</i> untuk Perusahaan.....	41
4.2.1	Perspektif Keuangan.....	41
4.2.2	Perspektif Pelanggan.....	52
4.2.3	Perspektif Proses Bisnis Internal.....	62
4.2.4	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	69
4.3.	<i>Strategy Map</i>	75
4.3.	<i>Strategic Initiative</i>	77
BAB V	83
KESIMPULAN DAN SARAN	83
5.1	Kesimpulan.....	83

5.2	Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....		87