

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Pernyataan Keahlian Karya Tulis.....	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Lampiran	x
Intisari	xi
<i>Abstract</i>	xii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kontribusi Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Pembahasan	8
1.6 Batasan Penelitian	10
BAB II. LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	11
2.1 Latar Belakang Masalah.....	11
2.2 Tujuan Pengukuran Kinerja	11
2.3 <i>Balanced Scorecard</i>	13
2.4 Manfaat <i>Balanced Scorecard</i>	14
2.5 <i>Balanced Scorecard</i> sebagai Perbaikan atas Sistem Pengukuran Kinerja Eksekutif	15
2.5.1 <i>Lagging</i> dan <i>Leading</i> Ukuran Kinerja	16
2.5.2 Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	17
2.6 <i>Balanced Scorecard</i> sebagai Rerangka Perencanaan Strategik	27
2.7 <i>Balanced Scorecard</i> sebagai Basis Sistem Terpadu Pengelolaan Kinerja Personel	28
2.8 Hubungan <i>Balanced Scorecard</i> dengan Visi, Misi, dan Strategi Perusahaan	28
2.9 Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	30
2.10 Keterbukaan Komunikasi.....	34
2.10.1 Komunikasi	34
2.11 Rerangka Penelitian	37

BAB III. METODE PENELITIAN	38
3.1 Data dan Sampel	38
3.1.1 Jenis dan Sumber Data	38
3.1.2 Populasi dan Sampel Penelitian	38
3.2 Desain Penelitian.....	39
3.3 Variabel, Desain Operasional, dan Pengukuran Variabel Penelitian ...	40
3.3.1 Variabel Penelitian	40
3.3.2 Definisi Operasional.....	40
3.3.2.1 Kinerja Keuangan.....	40
3.3.2.2 Kinerja Konsumen	40
3.3.2.3 Kinerja Proses Bisnis Internal	41
3.3.2.4 Kinerja Pembelajaran dan Pertumbuhan	41
3.3.2.5 Keterbukaan Komunikasi.....	42
3.4 Pengujian Instrumen.....	42
3.4.1 Uji Validitas	43
3.4.2 Uji Realibilitas	45
3.5 Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	45
3.5.1 Pengujian Model (<i>Modeling Testing</i>) — <i>Goodness of Fit</i>	45
3.5.2 Pengujian Hipotesis.....	47
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 <i>Pilot Test</i> dan Deskripsi Responden Penelitian	48
4.1.1 <i>Pilot Test</i>	48
4.1.2 Deskripsi Responden.....	48
4.2 Uji Instrumen Penelitian	50
4.2.1 Uji Validitas	50
4.2.1.1 Validitas Konvergen.....	50
4.2.1.2 Validitas Diskriminan	52
4.2.2 Uji Realibilitas	53
4.3 Menilai <i>Inner Model</i> /Model Struktural.....	53
BAB V. KESIMPULAN	60
5.1 Ringkasan.....	60
5.2 Diskusi	61
5.3 Kesimpulan	63
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	64
5.5 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	67