

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
INTISARI	x
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II GAMBARAN UMUM	5
2.1 Kajian Pustaka	5
2.1.1 Konsep Pengukuran Kinerja	5
2.1.2 Tujuan Pengukuran Kinerja	5
2.1.3 <i>Balanced Scorecard</i>	6
2.1.4 Manfaat <i>Balanced Scorecard</i>	8
2.1.5 Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	8
2.1.6 Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	12
2.2 Penelitian Terdahulu.....	14
2.3 Metode Penelitian.....	15
2.3.1 <i>Setting</i> Penelitian.....	15

2.3.2	Jenis dan Sumber data	15
2.3.3	Teknik Pengumpulan Data	16
2.3.4	Populasi dan Sampel	16
2.3.5	Metode Analisis Data	18
BAB III	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	25
3.1	Sejarah dan Profil Institusi	25
3.2	Metode Pengukuran Plaza Agro Gadjah Mada	27
3.3	Pengukuran Kinerja Plaza Agro	28
3.3.1	Perspektif Keuangan	28
3.3.2	Perspektif Pelanggan	29
3.3.3	Perspektif Proses Bisnis Internal	35
3.3.4	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	36
BAB IV	KESIMPULAN DAN SARAN	51
4.1	Kesimpulan	51
4.2	Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	56