

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Asumsi dan Batasan Masalah	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Metode Pengukuran Produktivitas	6
2.2 Perkembangan Metode DEA dan <i>Performance Prism</i>	8
BAB III LANDASAN TEORI	
3.1 Produktivitas	11
3.1.1 Pengertian Produktivitas.....	11
3.1.2 Tujuan Pengukuran Produktivitas.....	11
3.1.3 Pengukuran Produktivitas	13

3.2 Data Envelopment Analysis	14
3.2.1 Pengertian Data Envelopment Analysis	14
3.2.2 Model DEA – CCR (Charmer – Choper – Rhodes).....	16
3.3 Performance Prism	19
3.3.1 Teori Kepuasan Pelanggan.....	22
3.3.2 Teori Kepuasan Pegawai	23

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

4.1 Tahapan Pengukuran Produktivitas	25
4.1.1 Tahap 1: Identifikasi Stakeholder	25
4.1.2 Tahap 2: Identifikasi Performance Prism Component	27
4.1.2.1 Identifikasi Kebutuhan Stakeholder	27
4.1.2.2 Identifikasi Strategi, Proses, dan Kapabilitas	27
4.1.2.3 Identifikasi Kontribusi Stakeholder	27
4.1.3 Tahap 3: Indentifikasi DEA Component	28
4.1.3.1 Variabel Input	28
4.1.3.2 Variabel Output	28
4.1.4 Tahap 4: Pengukuran Produktivitas	28
4.1.5 Tahap 5: Validasi Hasil Pengukuran	29
4.2 Objek Penelitian	29
4.3 Tahap Penelitian.....	30
4.4 Alat Anlisis	31
4.4.1 Uji Statistik	31
4.4.2 DEA	31

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Identifikasi Stakeholder.....	32
5.2 Identifikasi Performance Prism Component.....	33
5.2.1 Identifikasi Kebutuhan Stageholder	33
5.2.2 Identifikasi Strategi, Proses, dan Kapabilitas	39

5.2.3 Identifikasi Kontibusi Stakeholder.....	42
5.3 Identifikasi Komponen DEA (Data Envelopment Analysis).....	44
5.3.1 Variable Input	45
5.3.2 Variable Output	47
5.3.2.1 Customer Satisfaction.....	48
5.3.2.2 Employe Satisfaction.....	50
5.3.2.3 Supplier Satisfaction	52
5.3.2.4 Investor Satisfaction.....	53
5.4 Pengukuran Produktivitas	54
5.5 Validasi Hasil Pengukuran.....	60
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	64
6.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Karakteristik Metode Pengukuran Produktivitas	7
Tabel 2.2 Penelitian dengan Menggunakan Metode <i>DEA</i>.....	10
Tabel 3.1 Pengertian Produktivitas	13
Tabel 5.1 <i>Stakeholder Contribution</i>	43
Tabel 5.2 Komponen DEA (<i>Data Envelopment Analysis</i>)	44
Tabel 5.3 Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan.....	49
Tabel 5.4 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan	50
Tabel 5.5 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pegawai.....	51
Tabel 5.6 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pegawai	51
Tabel 5.7 Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pemasok	52
Tabel 5.8 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pemasok	53
Tabel 5.9 Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Investor	53
Tabel 5.10 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pemasok	54
Tabel 5.11 Data Variabel Input dan Variabel Output.....	55
Tabel 5.12 Nilai Perhitungan Produktivitas dengan OSDEA 12.0.....	57
Tabel 5.13 <i>Scale Efficiency</i>	57
Tabel 5.14 Bobot Rata-Rata Variabel	58
Tabel 5.15 <i>Peer Group DMU</i>	59
Tabel 5.16 Rekapitulasi Target Perbaikan	60
Tabel 5.17 Perbandingan Hasil Pengukuran dengan Data Perusahaan.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Konsep <i>Performance Prism</i>	20
Gambar 3.2 Ruang Lingkup <i>Performance Prism</i>	21
Gambar 3.3 <i>Stakeholder Value</i>	22
Gambar 4.1 Tahapan Pengukuran Produktivitas.....	25
Gambar 4.2 Diagram Alur Penelitian	26
Gambar 5.1 <i>Customer Needs</i>	35
Gambar 5.2 <i>Employee Needs</i>	36
Gambar 5.3 <i>Supplier Needs</i>	37
Gambar 5.4 <i>Investor Needs</i>.....	38
Gambar 5.5 <i>Strategy, Process, dan Capability</i> perusahaan makanan cepat saji.	41

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. Atribut Kuesioner Kepuasan Pelanggan	69
LAMPIRAN 2. Atribut Kuesioner Kepuasan Pegawai.....	70
LAMPIRAN 3. Atribut Kuesioner Kepuasan <i>Supplier</i>	71
LAMPIRAN 4. Atribut Kuesioner Kepuasan Investor	72
LAMPIRAN 5. Target Perbaikan	73
LAMPIRAN 6. Hasil Uji Statistik Wilcoxon Signed Rank dengan SPSS 16.0...	75



**PENGUKURAN PRODUKTIVITAS PERUSAHAAN DENGAN METODE PERFORMANCE PRISM DATA
ENVELOPMENT ANALYSIS
BERBASIS PERFORMANCE PRISM**
APRILLITA PUTRI, Nur Aini Masuroh S.T., M.Sc., Ph.D
Universitas Gadjah Mada, 2016 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>