

## DAFTAR ISI

<b><i>BAB I PENDAHULUAN</i></b> .....	<b>12</b>
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	<b>12</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	<b>15</b>
<b>1.3 Pertanyaan Penelitian</b> .....	<b>17</b>
<b>1.4 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>17</b>
<b>1.5 Manfaat Penelitian</b> .....	<b>18</b>
<b>1.6 Ruang Lingkup Penelitian</b> .....	<b>19</b>
<b>1.7 Sistematika Penulisan</b> .....	<b>19</b>
<b><i>BAB II LANDASAN TEORI</i></b> .....	<b>21</b>
<b>2.1 Kinerja Perusahaan</b> .....	<b>21</b>
<b>2.2 Pengukuran Kinerja</b> .....	<b>21</b>
<b>2.3 Balanced Scorecard</b> .....	<b>23</b>
2.3.1 Perspektif Keuangan .....	24
2.3.2 Perspektif Pelanggan.....	26
2.3.3 Perspektif Bisnis Internal.....	27
2.3.4 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran .....	28
<b><i>BAB III METODA PENELITIAN</i></b> .....	<b>30</b>
<b>3.1 Desain Penelitian</b> .....	<b>30</b>
<b>3.2 Objek Penelitian</b> .....	<b>31</b>
<b>3.3 Jenis dan Sumber Data</b> .....	<b>31</b>
<b>3.4 Metode Pengumpulan Data</b> .....	<b>32</b>
<b>3.5 Metode Analisis Data</b> .....	<b>33</b>
<b><i>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</i></b> .....	<b>38</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Objek</b> .....	<b>38</b>
4.1.1 Profil dan Sejarah PT Howard Jeon Glove Indonesia .....	38
4.1.2 Visi dan Misi PT Howard Jeon Glove Indonesia .....	40
4.1.3 Struktur Organisasi PT Howard Jeon Glove Indonesia .....	40

4.1.4 Proses Bisnis PT Howard Jeon Glove Indonesia.....	42
<b>4.2 Analisis Pengukuran Kinerja PT Howard Jeon Glove Indonesia yang Saat ini Digunakan (tahun 2019) .....</b>	<b>46</b>
<b>4.3 Analisis Pengukuran Kinerja PT Howard Jeon Glove Indonesia Menggunakan <i>Balanced Scorecard</i> .....</b>	<b>49</b>
4.3.1 Perspektif Keuangan .....	50
4.3.2 Perspektif Pelanggan.....	53
4.3.3 Perspektif Proses Bisnis Internal .....	56
4.3.4 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran .....	59
<b><i>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</i> .....</b>	<b>61</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>61</b>
<b>5.2 Keterbatasan Penelitian.....</b>	<b>63</b>
<b>5.3 Saran.....</b>	<b>64</b>