

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	iii
PRAKATA	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Kerangka Penulisan.....	7
BAB II TELAAH KEPUSTAKAAN.....	10
2.1. Analisis SWOT	10
2.2. Matriks SWOT	11
2.3. <i>Balanced Scorecard</i>	13
2.4. Perspektif-Perspektif dalam <i>Balanced Scorecard</i>	14

2.4.1.	Perspektif Keuangan.....	15
2.4.2.	Perspektif Pelanggan	16
2.4.3.	Perspektif Proses Bisnis Internal	17
2.4.4.	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	18
2.5.	Keunggulan <i>Balance Scorecard</i>	19
2.6.	Kelemahan <i>Balance Scorecard</i>	21
2.7.	Pengukuran Kinerja.....	22
BAB III GAMBARAN UMUM.....		23
3.1	Lokasi Obyek Penelitian	23
3.2.	Latar Belakang Perusahaan	24
3.3.	Visi, Misi dan Nilai-Nilai Perusahaan.....	25
3.4.	Strategi Perusahaan	27
BAB IV METEDOLOGI PENELITIAN		28
4.1.	Sumber Data.....	28
4.2.	Metode Pengumpulan Data	29
4.3.	Metodologi Penelitian	30
BAB V ANALISIS DAN BAHASAN TEMUAN.....		33
5.1.	Pengolahan Data.....	33
5.1.1.	Perhitungan Sample	33
5.1.2.	Penyebaran Kuesioner	33
5.1.3.	Perhitungan Hasil Penyebaran Kuesioner	34

5.1.4.	Uji Validitas.....	35
5.1.5.	Uji Reliabilitas.....	36
5.1.6.	Pengukuran Nilai Kepuasan	37
5.2.	SWOT Perusahaan	38
5.3.	Matriks SWOT	48
5.4.	Perumusan Sasaran Strategi	57
5.4.1.	Perspektif Keuangan.....	57
5.4.2.	Perspektif Pelanggan	58
5.4.3.	Perspektif Proses Bisnis Internal	59
5.4.4.	Pertumbuhan dan Pembelajaran	60
5.5.	Peta Strategi (<i>Strategy Map</i>)	61
5.6.	Pengukuran Kinerja Tolak Ukur Perspektif <i>Balanced Scorecard</i> dan Usulan Strategi Peningkatan Kinerja	62
5.6.1.	Perspektif Keuangan.....	63
5.6.2.	Perspektif Pelanggan	64
5.6.3.	Perspektif Proses Bisnis Internal	66
5.6.4.	Pertumbuhan dan Pembelajaran	68
5.7.	Pembobotan <i>Balanced Scorecard</i>	69
BAB VI PENUTUP.....		71
6.1.	Kesimpulan.....	71
6.2.	Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....		73

LAMPIRAN	75
----------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ulasan dari Pelanggan Paramount Land	4
Gambar 2. 1 Hubungan antara Empat Perspektif dalam <i>Balanced Scorecard</i>	14
Gambar 3. 1 Logo Paramount Land.....	23
Gambar 4. 1 Diagram Alir Penelitian	31
Gambar 5. 1 Matriks SWOT Paramount Land	49
Gambar 5. 2 Peta Strategi	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Rating Ulasan Pelanggan Paramount Land.....	4
Tabel 2. 1 Matriks SWOT.....	13
Tabel 5. 1 Perhitungan Hasil Penyebaran Kuesioner	34
Tabel 5. 2 Uji Validitas Hasil Penyebaran Kuesioner	35
Tabel 5. 3 Uji Reliabilitas Hasil Penyebaran Kuesioner.....	36
Tabel 5. 4 Nilai Kepuasan Konsumen terhadap Layanan dan Produk PT Paramount Land	37
Tabel 5. 5 Atribut yang Memiliki Nilai Kepuasan yang Tinggi.....	38
Tabel 5. 6 Sasaran Strategi	57
Tabel 5. 7 Usulan Strategi <i>Balance Scorecard</i>	63
Tabel 5. 8 Pembobotan <i>Balance Scorecard</i>	69

DAFTAR LAMPIRAN

Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan	75
Uji Validitas & Reliabilitas Tingkat Kepuasan	76
Tabel R Hitung	77