

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS	i
SURAT PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRACT.....	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR PERSAMAAN	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Ruang Lingkup	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II TELAAH KEPUSTAKAAN.....	7
2.1 Pengertian Pengukuran Kinerja Perusahaan.....	7
2.2 Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja Perusahaan.....	14
2.3 Pengertian <i>Balanced scorecard</i>	15
2.4 Karakteristik <i>Balanced scorecard</i>	21
2.5 Manfaat dan Keunggulan Metode <i>Balanced scorecard</i>	22
2.6 Hubungan Metode AHP dengan <i>Balanced scorecard</i>	23
2.7 Analytical Hierarchy Process (AHP).....	24
2.8 Penelitian Terdahulu	26
2.9 Kerangka Pemikiran	30

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Tempat Penelitian	33
3.2 Teknik Pengumpulan Data	33
3.3 Analisis Validitas dan Reliabilitas	35
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	39
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	39
4.2 Susunan Pengurus dan Struktur Organisasi Perusahaan.....	40
4.3 Tugas dan Kewajiban dalam Struktur Organisasi	41
4.4 Sasaran Strategis dalam <i>Balanced scorecard</i>	45
4.5 Peta strategis <i>Balanced scorecard</i> PT. XYZ	52
4.6 Penyusunan Struktur AHP	54
4.7 Pengukuran Kinerja perusahaan PT. XYZ	56
4.7.1 Perspektif Keuangan	56
4.7.2 Perspektif Pelanggan.....	57
4.7.3 Perspektif Proses Bisnis Internal.....	78
4.7.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	81
4.8 Perhitungan Skor <i>Balanced scorecard</i> Perusahaan XYZ.....	108
BAB V KESIMPULAN & SARAN	109
5.1 Kesimpulan	109
5.2 Saran	110
5.3 Implikasi Manajerial	110
5.4 Keterbatasan Penelitian	111
DAFTAR PUSTAKA.....	112