

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMAKASIH	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GRAFIK	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Maksud dan Tujuan penelitian	5
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	5
1.5 Rerangka Penelitian	6
1.6 Metode Penelitian	12
1.7 Lokasi Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Definisi Lingkungan Bisnis	14
2.1.1 Lingkungan Bisnis Internal Perusahaan	15
2.1.1.1. Struktur	16
2.1.1.2. Budaya	17
2.1.1.3. Sumber Daya	18

2.2	Pengukuran Kinerja	22
2.2.1	Pengertian Pengukuran Kinerja	22
2.2.2	Manfaat Pengukuran Kinerja	24
2.2.3	Langkah-langkah dalam Penilaian Kinerja	25
2.2.4	Pengukuran Kinerja Tradisional.....	27
2.3	Balanced Scorecard	28
2.3.1	Perkembangan Balanced Scorecard	29
2.3.2	Pengertian Balanced Scorecard	32
2.3.3	Keunggulan Balanced Scorecard	34
2.3.4	Perspektif Keuangan	35
2.3.5	Perspektif Pelanggan	38
2.3.6	Perspektif Proses Bisnis Internal	41
2.3.3	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	44

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian	46
3.1.1	Sejarah dan Gambaran Umum Perusahaan	46
3.1.2	Visi dan Misi Perusahaan	47
3.1.3	Pelayanan Perusahaan	48
3.1.4	Struktur Organisasi Perusahaan	50
3.2	Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	50
3.2.1	Operasionalisasi Variabel	52
3.2.2	Penetapan Skala pengukuran Variabel Penelitian	53
3.2.3	Penetapan Populasi dan Sampel	54

3.2.4 Pengujian Data	55
3.2.5 Rancangan Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	57

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Dasar Analisis Penelitian	59
4.2 Hasil Penelitian	59
4.2.1 Perspektif Internal Bisnis Perusahaan	60
4.2.1.1 Proses Inovasi	60
4.2.1.2 Proses Operasi	63
4.2.1.3 Proses Layanan Purna Jual	66
4.2.2 Kinerja Perusahaan	70
4.3 Hubungan Perspektif Proses Bisnis Internal Terhadap Kinerja Perusahaan pada PT. Tiki Jalur Nugraha cabang Bandung	75
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	76
4.3.2 Analisis Korelasi Rank Spearman	78
4.3.3 Analisis Koefisien Determinasi	82
4.3.4 Pengujian Hipotesis	82

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	84
5.2 Saran	85

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi lingkungan bisnis	3
Gambar 1.2 Balanced Scorecard sebagai suatu kerangka kinerja tindakan strategis	9
Gambar 1.3 Hubungan sebab-akibat dalam empat perspektif BSC	10
Gambar 1.4 Kerangka Pemikiran	11
Gambar 1.5 Model persamaan struktural	11
Gambar 2.1 Kondisi yang mempengaruhi keputusan manajerial mengenai sumberdaya, kemampuan dan kompetensi inti	15
Gambar 2.2 Pendekatan berbasis sumberdaya terhadap analisis strategi	19
Gambar 2.3 Sumberdaya berwujud	21
Gambar 2.4 Sumberdaya tak berwujud.....	21
Gambar 2.5 Mengukur tema keuangan strategis	38
Gambar 2.6 Perspektif pelanggan – ukuran utama	40
Gambar 2.7 Proposisi nilai pelanggan	41
Gambar 2.8 Perspektif proses bisnis internal – model rantai generik	42
Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	50

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Skala pengukuran variabel penelitian	53
Tabel 3.2 Derajat keeratan hubungan dan arti	57
Tabel 4.1 Tanggapan responden mengenai pelayanan terbaru	60
Tabel 4.2 Tanggapan responden mengenai biaya yang ditetapkan	61
Tabel 4.3 Tanggapan responden informasi	61
Tabel 4.4 Tanggapan responden mengenai produk/ jasa baru	62
Tabel 4.5 Tanggapan responden mengenai komunikasi dengan pelanggan ...	63
Tabel 4.6 Tanggapan responden mengenai kecepatan pelayanan	64
Tabel 4.7 Tanggapan responden mengenai mitra kerja	64
Tabel 4.8 Tanggapan responden mengenai pengaturan tepat waktu	65
Tabel 4.9 Tanggapan responden mengenai karakteristik produk dan jasa	65
Tabel 4.10 Tanggapan responden mengenai tanggung jawab perusahaan	66
Tabel 4.11 Tanggapan responden mengenai brifing	67
Tabel 4.12 Tanggapan responden mengenai pelatihan karyawan	67
Tabel 4.13 Tanggapan responden mengenai pembayaran melalui internet	68
Tabel 4.14 Tanggapan responden mengenai pengontrolan terhadap aktiva ...	68
Tabel 4.15 Hasil pengolahan data mengenai Perspektif bisnis internal	69
Tabel 4.16 Tanggapan responden mengenai pemotivasian karyawan	70
Tabel 4.17 Tanggapan responden mengenai umpan balik	71
Tabel 4.18 Tanggapan responden mengenai penghargaan karyawan Berprestasi	72

Tabel 4.19 Tanggapan responden mengenai pelatihan dan pengembangan	72
Tabel 4.20 Tanggapan responden mengenai kemampuan dan motivasi perusahaan	73
Tabel 4.21 Tanggapan responden mengenai pengembangan diri karyawan ...	73
Tabel 4.22 Tanggapan responden mengenai pembagian tugas	74
Tabel 4.23 Hasil pengolahan data mengenai kinerja perusahaan	75
Tabel 4.24 <i>Correlations</i>	77
Tabel 4.25 Perhitungan korelasi	79
Tabel 4.26 Korelasi angka kembar Variabel X	80
Tabel 4.27 Korelasi angka kembar Variabel Y	80

DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik 4.1 Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual	76
Grafik 4.2 Normal P-P Plot of Perspektif proses bisnis internal	76
Grafik 4.3 Normal P-P Plot of Kinerja perusahaan	77