

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Masalah Penelitian	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah	6
1.6 Sistematika Pembahasan	7
BAB 2 LANDASAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS...8	
2.1 Kinerja Perusahaan	8
2.1.1 Definisi Kinerja	8
2.1.2 Pengukuran Kinerja.....	9
2.1.3 Tujuan Pengukuran Kinerja.....	10
2.1.4 Manfaat Pengukuran Kinerja.....	11
2.2 Balanced Scorecard (BSC)	12
2.2.1 Sejarah Balanced Scorecard	12
2.2.2 Manfaat Balanced Scorecard.....	13
2.2.2.1 Perspektif Keuangan.....	16
2.2.2.2 Perspektif Pelanggan	18
2.2.2.3 Perspektif Bisnis Internal	21
2.2.2.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	22
2.2.3 Pengukuran Balanced Scorecard	24

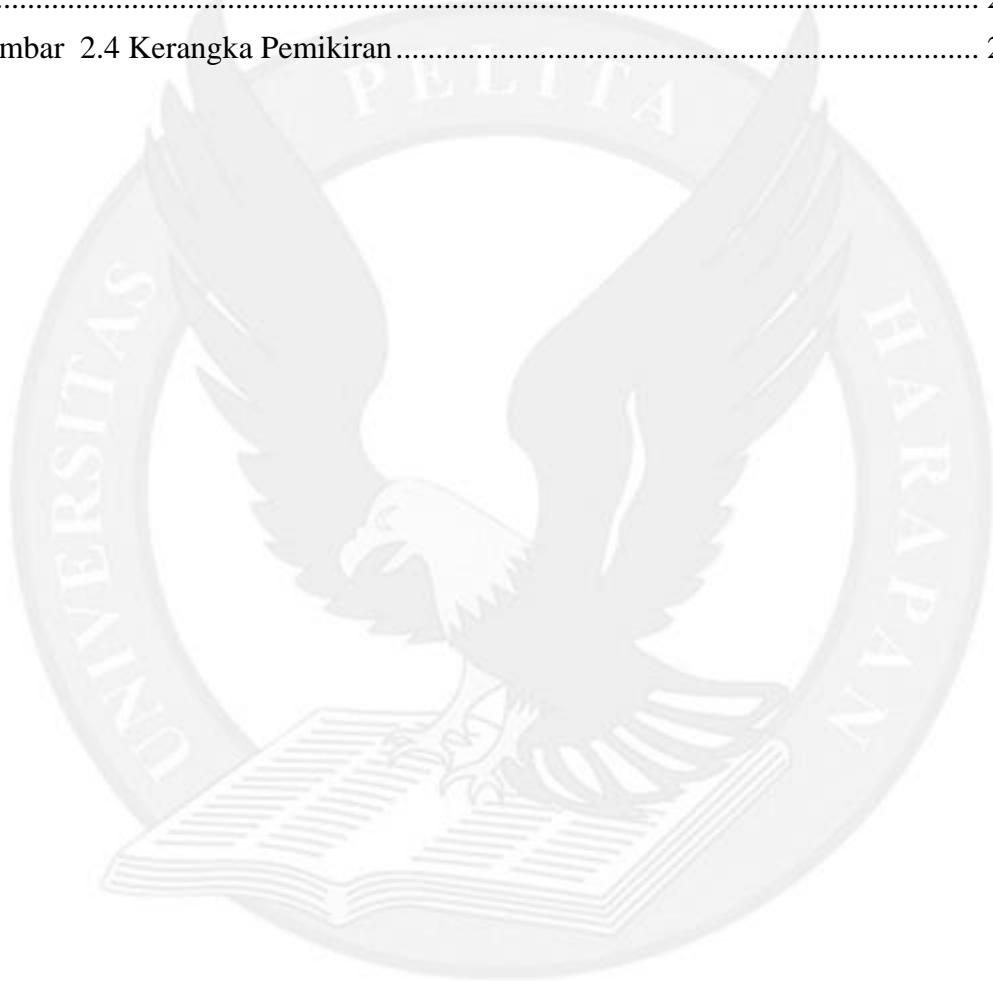
2.3	Penelitian Terdahulu.....	25
2.4	Kerangka Pemikiran	29
2.5	Pengembangan Hipotesis	30
BAB 3	METODE PENELITIAN	34
3.1	Sampel Penelitian	34
3.2	Jenis dan Sumber Data	36
3.2.1	Jenis Data	36
3.2.2	Sumber Data	36
3.3	Teknik Pengumpulan Data	37
3.4	Uji Kualitas Data	38
3.5	Teknik Analisis Data	39
3.5.1	Statistik Deskriptif.....	40
3.5.2	Uji Asumsi Klasik	40
3.5.2.1	Uji Normalitas	40
3.5.2.2	Uji Heteroskedastisitas	41
3.5.2.3	Uji Multikolinearitas	42
3.5.3	Analisis Uji Hipotesis.....	42
3.5.3.1	Analisis Regresi Linear Berganda	43
3.5.3.2	Uji signifikansi secara parsial (Uji t).....	43
3.5.3.3	Uji signifikansi secara Simultan (Uji F).....	44
3.5.3.4	Koefesien Determinasi (R^2).....	44
3.6	Definisi Variabel Operasional	45
3.6.1	Variabel Dependen (Kinerja Perusahaan)	45
3.6.2	Variabel Independen (Balanced Scorecard)	45
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1	Uji Kualitas Data	49
4.1.1	Uji Validitas	49
4.1.2	Uji Reliabilitas.....	54
4.2	Hasil Penelitian.....	54
4.2.1	Analisa Statistik Deskriptif	54
4.2.2	Uji Asumsi Klasik	62
4.2.2.1	Uji Normalitas	62
4.2.2.2	Uji Heteroskedastisitas	64
4.2.2.3	Uji Multikolinearitas	66

4.2.3 Uji Hipotesis.....	67
4.2.3.1 Analisa Regresi Linear Berganda.....	67
4.2.3.2 Uji Signifikasi Secara Parsial (Uji t).....	69
4.2.3.3 Uji Signifikasi Secara Simultan (Uji F)	70
4.2.3.4 Koefisien Determinasi (R^2)	71
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	72
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	83



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pengukuran Perspektif pada Balanced Scorecard (Kaplan & Norton, 2000)	16
Gambar 2.2 Proses Perspektif Bisnis Internal (Kaplan & Norton, 2000)	29
Gambar 2.3 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (Kaplan & Norton, 2000)	24
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran	29



DAFTAR TABEL

Tabel 2-1 Kriteria Keseimbangan	25
Tabel 2-2 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3-1 Deskripsi Populasi - PT Carsurin	35
Tabel 3-2 Deskripsi Populasi - PT Bureau Veritas Indonesia.....	35
Tabel 4-1 Kompilasi Hasil Uji Validitas - PT Carsurin.....	49
Tabel 4-2 Kompilasi Hasil Uji Validitas - PT Bureau Veritas Indonesia.....	52
Tabel 4-3 Kompilasi Hasil Uji Reliabilitas - PT Carsurin	54
Tabel 4-4 Kompilasi Hasil Uji Reliabilitas - PT Bureau Veritas Indonesia	54
Tabel 4-5 Analisa Statistik Deskriptif Dikategorikan Menurut Jenis Kelamin – PT Carsurin	55
Tabel 4-6 Analisa Statistik Deskriptif Dikategorikan Menurut Jenis Kelamin – PT Bureau Veritas Indonesia	56
Tabel 4-7 Analisa Statistik Deskriptif Dikategorikan Menurut Umur - PT Carsurin	56
Tabel 4-8 Analisa Statistik Deskriptif Dikategorikan Menurut Umur - PT Bureau Veritas Indonesia.....	57
Tabel 4-9 Analisa Statistik Deskriptif Dikategorikan Menurut Posisi - PT Carsurin	57
Tabel 4-10 Analisa Statistik Deskriptif Dikategorikan Menurut Posisi - PT Bureau Veritas Indonesia.....	58
Tabel 4-11 Analisa Statistik Deskriptif Dikategorikan Menurut Pendidikan Terakhir - PT Carsurin	58
Tabel 4-12 Analisa Statistik Deskriptif Dikategorikan Menurut Pendidikan Terakhir - PT Bureau Veritas Indonesia	59
Tabel 4-13 Analisa Statistik Deskriptif Dikategorikan Menurut Masa Kerja - PT Carsurin	59
Tabel 4-14 Analisa Statistik Deskriptif Dikategorikan Menurut Masa Kerja - PT Bureau Veritas Indonesia	60
Tabel 4-15 Analisa Statistik Deskriptif Dikategorikan Menurut Lama Berlangganan – PT Carsurin	60
Tabel 4-16 Analisa Statistik Deskriptif Dikategorikan Menurut Lama Berlangganan – PT Bureau Veritas Indonesia	61
Tabel 4-17 Analisa Statistik Deskriptif - PT Carsurin	61
Tabel 4-18 Analisa Statistik Deskriptif - PT Bureau Veritas Indonesia	62

Tabel 4-19 Uji Normalitas - PT Carsurin.....	63
Tabel 4-20 Uji Normalitas - PT Bureau Veritas Indonesia.....	63
Tabel 4-21 Uji Heteroskedastisitas - PT Carsurin.....	64
Tabel 4-22 Uji Heteroskedastisitas - PT Bureau Veritas Indonesia.....	65
Tabel 4-23 Scatterplot.....	66
Tabel 4-24 Uji Multikolinearitas - PT Carsurin.....	66
Tabel 4-25 Uji Multikolinearitas - PT Bureau Veritas Indonesia.....	67
Tabel 4-26 Analisa Regresi Linier Berganda - PT Carsurin.....	67
Tabel 4-27 Analisa Regresi Linier Berganda - PT Bureau Veritas Indonesia.....	68
Tabel 4-28 Uji Signifikansi Parsial (Uji t) - PT Carsurin.....	69
Tabel 4-29 Uji Signifikansi Parsial (Uji t) - PT Bureau Veritas Indonesia.....	70
Tabel 4-30 Uji Signifikansi Simultan (Uji F) - PT Carsurin.....	70
Tabel 4-31 Uji Signifikansi Simultan (Uji F) - PT Bureau Veritas Indonesia.....	71
Tabel 4-32 Uji Koefisien Determinasi (R^2) - PT Carsurin.....	71
Tabel 4-33 Uji Koefisien Determinasi (R^2) - PT Bureau Veritas Indonesia.....	72



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Kepuasan Karyawan, Inovasi, Keuangan dan Kinerja Perusahaan.....	83
Lampiran 2. Kuesioner Kepuasan dan Retensi Pelanggan.....	99
Lampiran 3. Hasil Pengolahan Data dari SPSS	104

