

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
SURAT SELESAI PENELITIAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II KAJIAN LITERATUR.....	7
2.1 Kajian Deduktif.....	7
2.1.1 Perusahaan	7
2.1.2 Kinerja	8
2.1.3 Pengukuran Kinerja	8
2.1.4 <i>Balanced Scorecard</i>	9
2.1.5 Perspektif dalam <i>Balanced Scorecard</i>	10
2.1.6 Penentuan Skor <i>Balanced Scorecard</i>	16
2.1.7 <i>Key Performance Indicators</i>	16
2.1.8 <i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i>	17
2.1.9 Kegunaan <i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i>	17
2.1.10 Prinsip Dasar <i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i>	17
2.2 Kajian Induktif	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Objek dan Lokasi Penelitian	25
3.2 Identifikasi <i>Key Performance Indicators</i>	25
3.3 Pengumpulan Data	29
3.3.1 Sumber Data	29
3.3.2 Metode Pengumpulan Data	29
3.4 Variabel Penelitian	30
3.5 Jenis Data	30
3.6 Instrumen Penelitian.....	31
3.7 Alat Bantu Analisis Data.....	31
3.8 Analisis Data	31
3.8.1 Uji Validitas.....	31
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	32

3.8.3 Uji Kecukupan Data	33
3.8.4 Skala Likert	33
3.9 Flowchart Penelitian	35
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	37
4.1 Pengumpulan Data	37
4.1.1 Profil Perusahaan	37
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	40
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	41
4.1.4 Bidang Usaha Kampoeng Kopi Banaran	43
4.2 Pengolahan Data	45
4.2.1 Pengukuran Perspektif Keuangan	45
4.2.2 Pengukuran Perspektif Pelanggan	47
4.2.3 Pengukuran Perspektif Proses Bisnis Internal	52
4.2.4 Pengukuran Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	55
4.3 Hasil Pengukuran Kinerja <i>Balanced Scorecard</i>	64
4.4 Pengukuran <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP)	66
4.4.1 Penyusunan Hirarki	66
4.4.2 Pembobotan Kuesioner Perbandingan Berpasangan	67
4.4.3 Pengujian Konsistensi	67
4.4.4 Penentuan Bobot	70
BAB V PEMBAHASAN	77
5.1 Analisis Perspektif Keuangan	77
5.1.1 <i>Return On Investment</i> (ROI)	77
5.1.2 <i>Net Profit Margin</i> (NPM)	78
5.1.3 <i>Gross Profit Margin</i> (GPM)	78
5.2 Analisis Perspektif Pelanggan	79
5.2.1 Kepuasan Pelanggan	79
5.2.2 Reputasi Perusahaan	79
5.3 Analisis Perspektif Proses Bisnis Internal	80
5.4.1 Proses Inovasi	80
5.4.2 Proses Operasi	80
5.4 Analisis Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	81
5.5.1 Jumlah Pelatihan Karyawan	81
5.5.2 Tingkat Efektifitas Persediaan Bahan	82
5.5.3 Kepuasan Karyawan	82
5.5 Analisis Pengukuran Kinerja <i>Balanced Scorecard</i>	83
5.6 Analisis <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP)	85
5.6.1 Peringkat Pembobotan Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	85
5.6.2 Pembobotan Indikator Kinerja	86
BAB VI PENUTUP	88
6.1 Kesimpulan	88
6.2 Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	94