

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
SURAT KETERANGAN PERUSAHAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II KAJIAN LITERATUR	
2.1 Kajian Induktif	6
2.2 Kajian Deduktif	8
2.2.1 Kinerja Perusahaan.....	8
2.2.2 Balanced Scorecard	11
2.2.3 Konsep Aspek-Aspek dalam Balanced Scorecard	12
2.2.4 Keunggulan Balanced Scorecard	16
2.2.5 Strategy Map	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Objek dan Lokasi	19
3.2 Metode Pengumpulan Data	19
3.3 Proses Pengolahan Data	20
3.4 Standar Kinerja Perusahaan	20
3.5 Diagram Alir Penelitian	21
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
4.1 Pengumpulan Data	22
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	22
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan	25
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	27
4.1.4 Analisis Strategy Map dan Balanced Scorecard	27
4.2 Perancangan Balanced Scorecard	29
4.2.1 Perspektif Keuangan	29
4.2.2 Perspektif Pelanggan.....	30

4.2.3	Perspektif Proses Bisnis Internal.....	33
4.2.4	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	34
4.3	<i>Key Performance Indicator</i> pada Pesrpektif Balanced Scorecard	36
4.4	Pengolahan Data.....	38
4.4.1	Pengukuran Tolak Ukur Perspektif Balanced Scorecard	38
4.4.1.1	Perspektif Keuangan	38
4.4.1.2	Perspektif Pelanggan	49
4.4.1.3	Perspektif Proses Bisnis Internal	50
4.4.1.4	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	51
4.5	Hasil Pengukuran Kinerja Balanced Scorecard	54
BAB V PEMBAHASAN		
5.1	Analisis Hasil Balanced Scorecard	55
5.1.1	Perspektif Keuangan	55
5.1.2	Perspektif Pelanggan	57
5.1.3	Perspektif Proses Bisnis Internal.....	60
5.1.4	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	60
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		
6.1	Kesimpulan	61
6.2	Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....		63
LAMPIRAN.....		65

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 <i>Key Performance Indicator</i> perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	36
Tabel 4.2 Data <i>Return on Investment</i> (ROI) Fla-Fla <i>Milkshakes</i>	38
Tabel 4.3 Data <i>Sales Growth</i> Fla-Fla <i>Milkshakes</i> tahun 2013,2014, dan 2015	38
Tabel 4.4 Data <i>Net Profit Margin</i> Fla-Fla <i>Milkshakes</i>	39
Tabel 4.5 Jumlah Kuesioner Kepuasan Pelanggan	40
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan.....	42
Tabel 4.7 Presentase Pertumbuhan Jumlah Pelanggan	44
Tabel 4.8 Jumlah Kuesioner Loyalitas Pelanggan	45
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kuesioner Loyalitas Pelanggan	46
Tabel 4.10 Data Profitabilitas Pelanggan Fla-Fla <i>Milkshakes</i>	49
Tabel 4.11 Menu inovasi Fla-Fla <i>Milkshakes</i>	49
Tabel 4.12 Perhitungan Aktivitas Operasional Produk.....	50
Tabel 4.13 Perhitungan Aktivitas Operasional Ke Konsumen	51
Tabel 4.14 Data Retensi Karyawan Fla-Fla <i>Milkshakes</i>	51
Tabel 4.15 Hasil Pengukuran Kinerja <i>Balanced Scorecard</i>	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram Alir Metodologi Penelitian.....	21
Gambar 4.1 Salah Satu Produk Fla-Fla <i>Milkshakes</i>	23
Gambar 4.2 Fla-Fla <i>Milkshakes</i> cabang di Sagan	24
Gambar 4.3 Fla-Fla <i>Milkshakes</i> cabang di Jalan Kaliurang.....	24
Gambar 4.4 Fla-Fla <i>Milkshakes</i> cabang di Jetis.....	25
Gambar 4.5 Struktur Organisasi Perusahaan Fla-Fla <i>Milkshakes</i>	25
Gambar 4.6 <i>Strategic Map Balanced Scorecard</i> Fla-Fla <i>Milkshakes</i>	28
Gambar 4.7 Proses Operasi Produksi.....	50
Gambar 4.8 Proses Penyampaian Produk Ke Konsumen	51
Gambar 5.1 Hasil <i>Return on Investment</i> (ROI) di Fla-Fla <i>Milkshakes</i>	63
Gambar 5.2 Hasil <i>Sales Growth</i> di Fla-Fla <i>Milkshakes</i>	63
Gambar 5.3 Hasil <i>Net Profit Margin</i> (di Fla-Fla <i>Milkshakes</i>	64
Gambar 5.4 Hasil Tingkat Pertumbuhan Jumlah Pelanggan di Fla-Fla <i>Milkshakes</i>	65
Gambar 5.5 Hasil Profitabilitas Pelanggan di Fla-Fla <i>Milkshakes</i>	66
Gambar 5.6 Hasil Retensi Karyawan di Fla-Fla <i>Milkshakes</i>	67