

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Mamfaat Penelitian	9
E. Ruang Lingkup Penelitian	9
F. Definisi Istilah.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Kajian Teoritik	11
1. Pengukuran Kinerja <i>Balanced Scorecard</i>	11
2. Konsep <i>Balanced Scorecard</i>	12

3. Ukuran Kinerja <i>Balanced Scorecard</i>	13
4. Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	14
5. Mamfaat <i>Balanced Scorecard</i>	24
6. Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	24
B. Kajian Terdahulu.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Rancangan Penelitian	30
B. Populasi dan Sampel	32
C. Sumber Data.....	33
D. Instrumen Penelitian.....	35
E. Pengumpulan Data	36
F. Vareabel Penelitian	39
G. Metode Analisis Data	42
BAB VI DESKRIPSI, PAPARAN DATA, DANPEBAHASAN	44
A. Deskripsi data.....	44
1. Gamabaran Umum Perusahaan	44
2. Visi, Misi BPRS Bhakti Sumekar	46
3. Budaya Perusahaa	47
4. Struktur Organisasi BPRS Bhakti Sumekar	47
B. Paparan Data	49
1. Perspektif Finansial.....	49
2. Perspektif Pelanggan.....	52
3. Perspektif Bisnis Internal	54
4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	55

C. Pembahasan	56
1. Perspektif Finansial.....	56
2. Perspektif Pelanggan.....	59
3. Perspektif Bisnis Internal	61
4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	65
BAB V PENUTUP	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran.....	76
DAFTAR RUJUKAN	78
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	