

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|----------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iv |
| HALAMAN MOTTO | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| ABSTRAK | ix |
| DAFTAR ISI | x |
| BAB I : PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Fokus Penelitian..... | 7 |
| C. Rumusan Masalah | 7 |
| D. Tujuan Penelitian | 7 |
| E. Manfaat Penelitian | 8 |
| F. Sistematika Penulisan Skripsi | 8 |
| BAB II : KAJIAN PUSTAKA | |
| A. Deskripsi Pustaka | |
| 1. Kinerja | 10 |
| a. Definisi Kinerja | 10 |
| b. Sistem Pengukuran Kinerja | 11 |
| c. Tujuan Sistem Pengukuran Kinerja | 12 |
| d. Manfaat Pengukuran Kinerja | 13 |
| 2. Balance Scorecard | 14 |
| a. Definisi Balance Scorecard | 14 |
| b. Sejarah Singkat Balance Scorecard | 15 |
| c. Kelemahan dan Keunggulan Balance Scorecard | 15 |
| d. Manfaat Balanced Scorecard | 17 |

| | |
|---|----|
| e. Komponen-Komponen dalam Balanced Scorecard | 17 |
| B. Penelitian Terdahulu | 23 |
| C. Kerangka Berfikir..... | 26 |
| BAB III : METODE PENELITIAN | |
| A. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian..... | 29 |
| B. Sumber Data..... | 30 |
| C. Metode Pengumpulan Data | 31 |
| D. Uji Keabsahan Data | 33 |
| E. Teknik Analisis Data..... | 35 |
| BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| A. Gambaran Umum PO. New Shantika | 37 |
| 1. Sejarah Singkat PO New Shantika | 37 |
| 2. Karyawan PO New Shantika | 37 |
| 3. Trayek PO New Shantiak | 37 |
| 4. Armada | 38 |
| B. Hasil Penelitian | 38 |
| 1. Data Tentang Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelaksanaan Balanced Scorecard Sebagai Alat Ukur Kinerja Marketing PO. New Shantika | 38 |
| 2. Data Tentang Efektifitas Pelaksanaan Balanced Scorecard Sebagai Alat Ukur Kinerja Marketing PO. New Shantika | 44 |
| C. Pembahasan | 48 |
| 1. Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelaksanaan Balanced Scorecard Sebagai Alat Ukur Kinerja Marketing PO. New Shantika | 48 |
| 2. Analisis Efektifitas Pelaksanaan Balanced Scorecard Sebagai Alat Ukur Kinerja Marketing PO. New Shantika | 50 |
| BAB V : PENUTUP | |
| A. Simpulan | 64 |
| B. Saran..... | 65 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN

