

## DAFTAR ISI

<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1 Landasan Teori .....	6
2.1.1 Pengertian Kinerja.....	6
2.1.2 Pengertian Pengukuran Kinerja.....	7
2.1.3 Manfaat Pengukuran Kinerja .....	8
2.1.4 Tujuan Pengukuran Kinerja.....	10
2.2 <i>Balanced Scorecard</i> .....	12
2.2.1 Pengertian <i>Balanced Scorecard</i> .....	12
2.2.2 Perspektif <i>Balanced Scorecard</i> .....	13
2.2.3 Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i> .....	22
2.2.4 Manfaat <i>Balanced Scorecard</i> .....	25
2.3 Penelitian Terdahulu.....	26
2.4 Kerangka Pemikiran .....	35
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>36</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	36
3.2 Sumber Data Penelitian .....	36
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.4 Teknik Analisis Data .....	36
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
4.1 Data Umum .....	40
4.1.1 Sejarah Singkat PT. Malindo Feedmil Tbk .....	40
4.1.2 Visi dan Misi .....	40

4.1.3 Struktur Organisasi.....	42
4.2 Data Khusus .....	42
4.2.1 Perspektif Keuangan.....	42
4.2.2 Perspektif Pelanggan .....	45
4.2.3 Perspektif Proses Bisnis Internal .....	46
4.2.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan .....	48
4.3 Pembahasan .....	49
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>52</b>
5.1 Kesimpulan.....	52
5.2 Saran .....	53
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>55</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>58</b>