

DAFTAR TABEL

TABEL

2.1. Ukuran Kinerja dalam 4 Perspektif Balance Scorecard.....	18
3.1. Kreteria Penilaian Keuangan.....	37
3.2. Penentuan Kriteria Rata-rata Kepuasan Pelanggan.....	38
3.3. Penentuan Kriteria Rata-rata Kepuasan Karyawan.....	41
4.1. Data Keuangan Pada PT FIFGROUP	59
4.2. Hasil Perhitungan Perspektif Keuangan.....	64
4.3. Hasil Analisis Perhitungan Perspektif Pelanggan.....	74
4.4. Hasil Analisis Perhitungan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan...	86
4.5. Hasil Perhitungan dari Empat Perspektif.....	89

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR

2.1. Keseimbangan Sasaran-Sasaran Strategik yang Diterapkan dalam Perencanaan Strategik	16
--------------------------------------------------------------------------------------------------	----

Universitas Tanjungpura

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. Data Keuangan

LAMPIRAN 2. Kuesioner Pelanggan

LAMPIRAN 3. Kuesioner Karyawan

Universitas Tanjungpura