

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
ABSTRAKSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR PUSTAKA.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSATAKA.....	5
2.1. Dasar Teori.....	5
2.1.1. Perspektif Finansial.....	7
2.1.2. Perspektif Pelanggan.....	9
2.1.2.1. Kelompok Pengukuran Inti.....	9
2.1.2.2. Kelompok Pengukuran Konsumen.....	10
2.1.3. Perspektif Proses Bisnis Internal.....	11
2.1.4. Perspektif Pembelajaran Dan Pertumbuhan.....	12

2.2.	Penelitian Sebelumnya.....	21
2.3.	Kerangka Penelitian Teoritis.....	22
2.4.	Hipotesis.....	24
BAB III	METODE PENELITIAN.....	25
3.1.	Metode Penelitian.....	25
3.2.	Populasi dan Prosedur Penentuan Sampel.....	25
3.3.	Jenis dan Sumber Data.....	26
3.4.	Definisi Operational Variable.....	27
3.5.	Identifikasi Variable.....	27
3.6.	Teknik Analisis.....	28
3.6.1.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	28
3.6.2.	Uji Kelayakan Data.....	34
3.6.3.	Uji Asumsi Klasik.....	36
BAB IV	PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN.....	39
4.1.	Hasil Pengumpulan Data.....	39
4.2.	Gambaran Umum Responden.....	39
4.2.1.	Jenis Kelamin.....	40
4.2.2.	Lama Bekerja.....	41
4.2.3.	Jabatan Responden.....	42
4.2.4.	Jenjang Pendidikan.....	42
4.3.	Analisis Deskriptif.....	43
4.3.1.	Perspektif Keuangan.....	44
4.3.2.	Variabel Perspektif Pelanggan.....	45
4.3.3.	Variabel Perpektif Proses Bisnis Internal.....	46
4.3.4.	Variabel Perpektif Pembelajaran dan Pertumbuhan... ..	47

4.3.5. Variable Kinerja Perusahaan	49
4.4. Uji Kualitas Data.....	50
4.4.1. Uji Reabilitas.....	50
4.4.2. Uji Validitas.....	51
4.5. Uji Asumsi Klasik.....	53
4.5.1. Uji Normalitas.....	53
4.5.2. Uji Multikolonieritas.....	55
4.5.3. Uji Heterokedasitas.....	57
4.6. Hasil Analisis.....	57
4.7. Pembahasan.....	62
4.7.1. Pengaruh Perspektif Keuangan Terhadap Kinerja Perusahaan.....	62
4.7.2. Pengaruh Perspektif Pelanggan Terhadap Kinerja Perusahaan	63
4.7.3. Pengaruh Perspektif Proses Bisnis Internal Terhadap Kinerja Perusahaan	64
4.7.4. Pengaruh Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan Terhadap Kinerja Perusahaan.....	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
5.1. Kesimpulan.....	67
5.2. Keterbatasan.....	69
5.3. Implikasi Penelitian Mendatang.....	69