**DAFTAR ISI**

**ABSTRAK**

**KATA PENGANTAR i**

**DAFTAR ISI iv**

**DAFTAR TABEL vii**

**DAFTAR GAMBAR viii**

**DAFTAR LAMPIRAN ix**

**BAB I : PENDAHULUAN 1**

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Identifikasi Masalah 7

1.3 Batasan Masalah 7

1.4 Rumusan Masalah 7

1.5 Tujuan Penelitian 8

1.6 Manfaat Penelitian 8

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA 10**

2.1 Kerangka Teori 10

2.1.1 Kinerja 10

2.1.2 Pengukuran Kinerja 11

1.1.3 Karakteristik Pengukuran kinerja 13

2.1.4 Tujuan & Manfaat Pengukuran Kinerja 14

2.1.5 *Balanced Scorecard* 15

2.1.6 Manfaat *Balanced Scorecard* 18

2.1.7 Karakteristik *Balanced Scorecard* 18

2.1.8 Keunggulan *Balanced Scorecard* 20

2.1.9 Perspektif dalam *Balanced Scorecard* 20

2.2 Penelitian Terdahulu 22

2.3 Kerangka Berfikir 26

2.4 Hipotesis 27

**BAB III : METODE PENELITIAN 28**

3.1 Desain Penelitian 28

3.2 Populasi & Sampel 28

3.2.1 Populasi 28

3.2.2 Sampel 28

3.3 Lokasi & Waktu Penelitian 29

3.3.1 Lokasi Penelitian 29

3.3.2 Waktu Penelitian 29

3.4 Variabel & Indikator 30

3.4.1 Variabel 30

3.4.2 Indikator 31

3.5 Instrumen Penelitian 32

3.6 Teknik Pengumpulan Data 32

3.7 Teknik Analisis Data 33

3.7.1 Uji Validitas 33

3.7.2 Uji Reliabilitas 34

3.7.3 Uji Asumsi Klasik 36

3.7.4 Uji Hipotesis 38

**BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN 40**

4.1 Deskripsi Tempat Penelitan 40

4.1.1 Sejarah PT.Perkebunan Milano WIP 40

4.1.2 Visi dan Misi 40

4.1.3 Struktur Organisasi 41

4.2 Hasil Penelitian 42

4.2.1 Deskripsi Data Responden 42

4.2.1.1 Deskripsi Data Berdasarkan Usia 42

4.2.1.2 Deskripsi Data Berdasarkan Lama Bekerja 42

4.2.1.3 Deskripsi Data Berdasarkan Jenis Kelamin 43

4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian 43

4.2.2.1 Deskripsi Variabel Penelitian 43

4.2.2.2 Deskripsi Variabel Perspektif Pelanggan (X2) 44

4.2.2.3 Deskripsi Variabel Perspektif Proses Bisnis

Internal 45

4.2.2.4 Deskripsi Variabel Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan 54

4.2.2.5 Deskripsi Variabel Kinerja (Y) 47

4.2.3 Hasil Uji Analisis Data 49

4.2.3.1 Hasil Uji Statistik Deskriptif 49

4.2.3.2 Hasil Uji Asumsi Klasik 50

4.2.3.3 Hasil Uji Hipotesis 55

4.3 Pembahasan Hasil Penelitian 60

4.3.1 Pembahasan Hasil Penelitian 61

4.3.2 Pengaruh Perspektif Pelanggan Terhadap Kinerja

Perusahaan 62

4.3.3 Pengaruh Perspektir Proses Bisnis Internal Terhadap

Kinerja Perusahaan 62

4.3.4 Pengaruh Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Terhadap Kinerja Perusahaan 63

4.3.5 Pengaruh Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan,

Perspektif Proses Bisnis Internal, Perspektif

Pembelajaran dan Pertumbuhan Terhadap Kinerja

Perusahaan 64

**BAB V KESIMPULAN & SARAN 66**

5.1 Kesimpulan 66

5.2 Saran 66

**DAFTAR PUSTAKA 69**

**DAFTAR LAMPIRAN 72**

**DAFTAR TABEL**

1.1 Laporan Produksi 6

2.1 Penelitian Terdahulu 22

3.1 Waktu Penelitian 30

3.2 Indikator Kinerja 31

3.3 Uji Validitas 34

3.4 Uji Reliabilitas 35

4.1 Data Responden Berdasarkan Usia 42

4.2 Data Responden Berdasarkan Lama Bekerja 42

4.3 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 43

4.4 Tanggapan Responden Mengenai Perspektif Keuangan (X1) 44

4.5 Tanggapan Responden Mengenai Perspektif Pelanggan (X2) 45

4.6 Tanggapan Responden Mengenai Perspektif Proses Bisni

Internal (X3) 46

4.7 Tanggapan Responden Mengenai Perspektif Pembalajaran dan

Pertumbuhan(X4) 47

4.8 Tanggapan Responden Mengenai Kinerja (Y) 48

4.9 Hasil Uji Statistik Deskriptif 49

4.10 Hasil Uji Normalitalitas Kolmogorov Smirnov Test 50

4.11 Hasil Uji Multikolonieritas 53

4.12 Hasil Uji Hetersokedastisitas 54

4.13 Hasil Uji Autokorelasi 55

4.14 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda 56

4.15 Hasil Uji t (Parsial) 57

4.16 Hasil Uji F (Simultan) 59

4.17 Hasil Uji R2 60

**DAFTAR GAMBAR**

2.1 Kerangka Berfikir 26

4.1 Struktur Organisasi 41

4.2 Diagram Histogram 51

4.3 Grafik Normal Probability Plot 52

**DAFTAR LAMPIRAN**

1. Kuesioner Penelitian 72

2. Tabulasi Data Variabel Perspektif Keuangan (X1) 75

3. Tabulasi Data Variabel Perspektif Pelanggan (X2) 79

4. Tabulasi Data Variabel Perspektif Proses Bisnis Internal (X3) 83

5. Tabulasi Data Variabel Perspektif Pertumbuhan & Pembelajaran (X4) 87

6. Tabulasi Data Variabel Kinerja (Y) 91

7. Hasil Pengolahan Output Spss 95

8. R Tabel 100

9. Titik Persentase Distribusi t 103

10. Titik Persentase Distribusi F 105

11. Tabel *Durbin-Watson* (Dw) 108