

## DAFTAR ISI

	<b>Hal</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Kegunaan Penelitian.....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>15</b>
2.1 Kajian Pustaka.....	15
2.1.1 Teori Kinerja.....	15
2.1.1.1 Konsep Kinerja.....	15
2.1.1.2 Penilaian Kinerja.....	16
2.1.1.3 Tujuan Penilaian Kinerja.....	18
2.1.1.4 Manfaat Penilaian Kinerja.....	19
2.1.1.5 Elemen Pokok Pengukuran Kinerja.....	20
2.1.1.6 Model Pengukuran Kinerja.....	21
2.1.2 Balanced Scorecard.....	23
2.1.2.1 Pengertian Balanced Scorecard.....	23
2.1.2.2 Konsep Balanced Scorecard.....	24
2.1.2.3 Kerangka Balanced Scorecard.....	25
2.1.2.4 Prinsip-prinsip Balanced Scorecard.....	27
2.1.2.5 Ukuran-ukuran Kinerja Balanced Scorecard.....	29
2.1.2.6 Keunggulan Balanced Scorecard.....	41
2.1.2.7 Balanced Scorecard di Organisasi Publik.....	42
2.1.2.8 Implementasi Balanced Scorecard pada Organisasi Publik.....	43

2.2	Penelitian Terdahulu.....	44
2.3	Kerangka Pemikiran.....	47
2.4	Pertanyaan Penelitian.....	51
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>53</b>
3.1	Desain Penelitian.....	53
3.2	Operasionalisasi Variabel.....	54
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	56
3.3.1	Populasi.....	56
3.3.2	Sampel Penelitian.....	56
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	58
3.4.1	Angket.....	58
3.4.2	Telaah Dokumen.....	59
3.5	Uji Instrumen Penelitian.....	59
3.5.1	Uji Validitas.....	60
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	61
3.6	Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	63
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>69</b>
4.1	Gambaran Obyek Penelitian.....	69
4.1.1	Sejarah Perusahaan.....	69
4.1.2	Dasar Status Hukum Pendirian Perusahaan.....	71
4.1.3	Visi, Misi dan Motto.....	72
4.1.4	Maksud dan Tujuan Perusahaan.....	73
4.1.5	Tugas dan Fungsi.....	74
4.1.6	Struktur Organisasi.....	75
4.1.7	Aktifitas Utama.....	76
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian.....	76
4.2.1	Uji Validitas.....	78
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	79
4.3	Analisis Data.....	81
4.3.1	Kinerja Perusahaan Berdasarkan Perspektif Keuangan.....	81
4.3.1.1	Return On Investment.....	81
4.3.1.2	Net Profit Margin.....	85
4.3.1.3	Operating Ratio.....	88
4.3.2	Kinerja Perusahaan Berdasarkan Perspektif Pelanggan.....	92
4.3.2.1	Customer Acquisition.....	93

Nurul Yunita Lestari, 2014

ANALISIS KINERJA PERSPEKTIF KEUANGAN DAN PERSPEKTIF PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTAWENING KOTA BANDUNG DENGAN MENERAPKAN KONSEP BALANCED SCORECARD

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

4.3.2.2	Customer Retention.....	94
4.3.2.3	Customer Profitability.....	96
4.3.2.4	Customer Satisfaction.....	98
4.3.2.4.1	Gambaran Indikator Kepuasan Terhadap Atribut Produk/Jasa.....	101
4.3.2.4.2	Gambaran Indikator Kepuasan Terhadap Hubungan dengan Pelanggan.....	106
4.3.2.4.3	Gambaran Indikator Kepuasan Terhadap Citra dan Reputasi.....	111
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	113
4.4.1	Perspektif Keuangan.....	113
4.4.2	Perspektif Pelanggan.....	119
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>123</b>
5.1	Kesimpulan.....	123
5.2	Saran.....	125
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>127</b>

## DAFTAR TABEL

		Hal
Tabel 1.1	Kategori Kinerja PDAM.....	4
Tabel 1.2	Kinerja PDAM Tirtawening Kota Bandung 2006-2007.....	5
Tabel 1.3	Imbalan Hasil Investasi / ROI (Return On Investment) PDAM Tirtawening Kota Bandung.....	6
Tabel 2.1	Keterangan Perspektif Pelanggan Inti.....	35
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	55
Tabel 3.2	Penentuan Sampel Masing-Masing Daerah.....	57
Tabel 3.3	Skala Likert.....	59
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas.....	61
Tabel 3.5	Rekapitulasi Pengujian Reliabilitas.....	63
Tabel 4.1	Data Penyebaran Kuesioner.....	77
Tabel 4.2	Penyebaran Kuesioner Masing-Masing Daerah.....	77
Tabel 4.3	Return On Investment (ROI) PDAM Tirtawening Kota Bandung 2006- 2010.....	82
Tabel 4.4	Net Profit Margin (NPM) PDAM Tirtawening Kota Bandung 2006- 2010.....	86
Tabel 4.5	Operating Ratio PDAM Tirtawening Kota Bandung 2006-2010....	89
Tabel 4.6	Hasil Keseluruhan Pengukuran Kinerja Perusahaan Berdasarkan Perspektif Keuangan.....	91
Tabel 4.7	Customer Acquisition (Akuisisi Pelanggan) PDAM Tirtawening Kota Bandung 2006-2010.....	93
Tabel 4.8	Customer Retention (Retensi Pelanggan) PDAM Tirtawening Kota Bandung 2006-2010.....	95
Tabel 4.9	Customer Profitability (Profitabilitas Pelanggan) PDAM Tirtawening Kota Bandung 2006-2010.....	97
Tabel 4.10	Tingkat Kepuasan Pelanggan PDAM Tirtawening Kota Bandung..	99
Tabel 4.11	Kriteria Penilaian Kepuasan.....	100
Tabel 4.12	Kepuasan Terhadap Atribut Produk/Jasa.....	101
Tabel 4.13	Kejernihan Air.....	102
Tabel 4.14	Aroma Air.....	102
Tabel 4.15	Kesesuaian Tagihan Pembayaran dengan Pemakaian Air.....	103
Tabel 4.16	Pemenuhan Kebutuhan Fungsi Air.....	104
Tabel 4.17	Kepraktisan Fasilitas.....	104
Tabel 4.18	Kualitas Air.....	105
Tabel 4.19	Kestabilan Volume Air.....	105
Tabel 4.20	Kepuasan Terhadap Hubungan Perusahaan dengan Costumer.....	106
Tabel 4.21	Kecepatan Layanan.....	107
Tabel 4.22	Penyelesaian Gangguan.....	108

Nurul Yunita Lestari, 2014

**ANALISIS KINERJA PERSPEKTIF KEUANGAN DAN PERSPEKTIF PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTAWENING KOTA BANDUNG DENGAN MENERAPKAN KONSEP BALANCED SCORECARD**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tabel 4.23	Sistem Pembayaran Tagihan.....	108
Tabel 4.24	Kenyamanan Tempat Pembayaran Tagihan.....	109
Tabel 4.25	Kemudahan dalam Pembayaran Tagihan.....	110
Tabel 4.26	Keramahan Petugas.....	110
Tabel 4.27	Kepuasan Terhadap Citra dan Reputasi Perusahaan.....	111
Tabel 4.28	Fasilitas dan Jasa yang Diberikan.....	112
Tabel 4.29	Reputasi Perusahaan.....	113

## DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1	Balanced Scorecard Sebagai Suatu Kerangka Kerja Tindakan Strategis..... 25
Gambar 2.2	Balanced Scorecard Sebagai Kerangka Kerja..... 26
Gambar 2.3	Prinsip Hubungan Sebab Akibat..... 28
Gambar 2.4	Perspektif Pelanggan Inti..... 36
Gambar 2.5	Perspektif Proses Bisnis Internal..... 38
Gambar 2.6	Kerangka Kerja Ukuran Pembelajaran dan Pertumbuhan..... 40

## DAFTAR LAMPIRAN

	Hal
Lampiran 1 Kisi-Kisi Instrument Penelitian.....	L1
Lampiran 2 Angket Penelitian.....	L2
Lampiran 3 Tabulasi Data Hasil Penelitian.....	L3
Lampiran 4 SPSS 17 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	L4
Lampiran 5 Tabel Nilai r Product Moment.....	L5
Lampiran 6 Laporan Auditor Independen Atas Laporan Keuangan PDAM Kota Bandung.....	L6