

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	2
1.3 Perumusan Masalah.....	7
1.4 Pertanyaan Penelitian	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
1.7 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
1.8 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSATAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	10
2.1 Teori-Teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu	10
2.1.1 Penilaian Kinerja dan Tujuan Penilaian Kinerja	10
2.1.2 Manfaat Penilaian Kinerja	10
2.1.3 <i>Balanced Scorecard</i>	11
2.1.3.1 Perpektif keuangan	12
2.1.3.2 Perspektif Pelanggan	16
2.1.3.3 Perspektif Bisnis Internal.....	17
2.1.3.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	18
2.1.4 Penelitian Terdahulu.....	19
2.2 Kerangka Pemikiran.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Karakteristik Penelitian	37

3.2 Variabel Operasional.....	37
3.2.1 Variabel Independen.....	37
3.2.1.1 Perpektif keuangan	38
3.2.1.2 Perspektif Pelanggan	39
3.2.1.3 Perspektif Bisnis Internal.....	40
3.2.1.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	41
3.2.2 Variabel Dependen	42
3.3 Tahap Penelitian.....	46
3.4 Populasi dan Sampel	47
3.5 Pengumpulan Data.....	48
3.6 Validitas dan Reliabilitas	49
3.7 Teknik Analisa Data	50
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Analisis Deskriptif.....	53
4.1.1 Kinerja PDAM Kabupaten Bandung Diukur Menggunakan Perspektif Keuangan.....	53
4.1.2 Kinerja PDAM Kabupaten Bandung Diukur Menggunakan Perspektif Pelangga.....	57
4.1.3 Kinerja PDAM Kabupaten Bandung Diukur Menggunakan Perspektif Bisnis Internal	59
4.1.4 Kinerja PDAM Kabupaten Bandung Diukur Menggunakan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	59
4.2 Uji Validitas	61
4.3 Uji Realibilitas.....	63
4.4 Pengukuran Kinerja PDAM Kabupaten Bandung Menggunakan <i>Balance Scorecard</i>	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	72

