

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	ii
<i>ABSTRACT</i> .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
DAFTAR ISTILAH .....	xiii
Bab I PENDAHULUAN .....	1
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Perumusan Masalah .....	2
I.3 Tujuan Penelitian .....	2
I.4 Batasan Penelitian .....	3
I.5 Manfaat Penelitian .....	3
I.6 Sistematika Penulisan .....	3
Bab II TINJAUAN PUSTAKA .....	5
II.1 Balanced Scorecard TI .....	5
II.2 COBIT 2019 .....	6
II.3 Tabel Sebab-Akibat Unit Business Complaint Handling .....	14
II.4 <i>Net Promoter Score</i> .....	15
II.5 Penelitian Terdahulu .....	16
Bab III METODOLOGI PENELITIAN .....	18
III.1 Sistematika Penelitian .....	18

III.2	Metode Pengumpulan Data .....	19
III.3	Alasan Pemilihan Metode.....	21
III.4	Pengolahan Data.....	21
III.5	Rencana Jadwal Kegiatan.....	23
Bab IV	PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA .....	24
IV.1	Perspektif <i>Corporate Contribution</i> .....	24
IV.1.1	Analisis Data Metrik AG01 .....	24
IV.1.2	Analisis Data Metrik AG02 .....	29
IV.1.3	Analisis Data Metrik AG03 .....	29
IV.2	Perspektif <i>Customer Orientation</i> .....	35
IV.2.1	Analisis Data Metrik AG05 .....	35
IV.2.2	Analisis Data Metrik AG06 .....	40
IV.3	Perspektif <i>Operational Excellence</i> .....	41
IV.3.1	Analisis Data Metrik AG10 .....	42
IV.3.2	Analisis Data Metrik AG11 .....	51
IV.4	Perspektif <i>Future Orientation</i> .....	53
IV.4.1	Analisis Data Metrik AG12 .....	54
IV.4.2	Analisis Data Metrik AG13 .....	55
IV.5	Korelasi antara Perspektif <i>Future Orientation</i> dengan Perspektif <i>Operational Excellence</i> .....	57
IV.6	Korelasi antara Perspektif <i>Operational Excellence</i> dengan Perspektif <i>Customer Orientation</i> .....	58
IV.7	Korelasi antara Perspektif <i>Customer Orientation</i> dengan Perspektif <i>Corporate Contribution</i> .....	59
IV.8	Gap Analisis .....	61
IV.9	Strategic Map .....	63
Bab V	REKOMENDASI.....	65

Bab VI	KESIMPULAN DAN SARAN .....	66
VI.1	Kesimpulan.....	66
VI.2	Saran.....	68
	DAFTAR PUSTAKA .....	69
	LAMPIRAN.....	72