

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Keluhan Pelanggan Up n Wear	4
Tabel I. 2 Permasalahan di Up n Wear	5
Tabel II. 1 Customer Core Measurement	18
Tabel II. 2 Customer Value Propositions	19
Tabel II. 3 Perbandingan Metode	23
Tabel IV. 1 Faktor Internal Perusahaan	40
Tabel IV. 2 Faktor Eksternal Perusahaan	40
Tabel IV. 3 Strategi TOWS Perusahaan	42
Tabel IV. 4 Pembagian Strategi pada Balanced Scorecard	43
Tabel IV. 5 Perumusan Sasaran Strategi beserta Kode pada Indikator	44
Tabel IV. 6 Perumusan Key Performance Indicator.....	47
Tabel IV. 7 Kamus KPI Persentase <i>Net Profit Margin</i>	48
Tabel IV. 8 Kamus KPI Pertumbuhan Pendapatan (<i>Revenue Growth Rate</i>).....	49
Tabel IV. 9 Kamus KPI Perbandingan Harga Dengan Kompetitor (<i>Relative Price Index</i>)	49
Tabel IV. 10 Kamus KPI Persentase Akuisisi Pelanggan	50
Tabel IV. 11 Kamus KPI Persentase Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk/Layanan.....	51
Tabel IV. 12 Kamus KPI Tingkat Efisiensi Operasional Toko	52
Tabel IV. 13 Kamus KPI <i>Product Fill Rate</i>	52
Tabel IV. 14 Kamus KPI Jumlah Frekuensi <i>Training</i>	53
Tabel IV. 15 Kamus KPI Nilai Evaluasi Kerja Karyawan	54
Tabel IV. 16 Kamus KPI Jumlah Frekuensi Pemberian <i>Reward</i>	54
Tabel IV. 17 Kamus KPI Jumlah Frekuensi Pemberian Sanksi	55
Tabel IV. 18 Rekapitulasi Rumusan Indikator pada Balanced Scorecard.....	55
Tabel IV. 19 Pembobotan Awal Data.....	64
Tabel IV. 20 Pembobotan Awal Data (Lanjutan)	65
Tabel V.1 Tabel Pembobotan Awal.....	66
Tabel V.2 Normalisasi pada Tabel Pembobotan Awal.....	67
Tabel V.3 Hasil Pembobotan Normalisasi.....	68

Tabel V.4 Pembobotan Normalisasi Periode Kuartal.....	75
Tabel V.5 Cara dan Contoh Perhitungan Kinerja.....	76
Tabel V.6 Simulasi Pengukuran Kinerja Periode Kuartal 1	76
Tabel V.7 Simulasi Pengukuran Kinerja Periode Kuartal 1 (Lanjutan)	77
Tabel V.8 Simulasi Pengukuran Kinerja Periode Kuartal 2	77
Tabel V.9 Simulasi Pengukuran Kinerja Periode Kuartal 2 (Lanjutan)	78
Tabel V.10 Simulasi Pengukuran Kinerja Periode Kuartal 3	79
Tabel V.11 Simulasi Pengukuran Kinerja Periode Kuartal 4	80