

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Matrik IFAS.....	IV-31
Tabel 4.2 Matrik EFAS.....	IV-33
Tabel 4.3 Matrik SWOT.....	IV-36
Tabel 4.4 Keterkaitan Strategi Matrik SWOT dan Tujuan, Sasaran, Serta Ukuran Strategis Setiap Perspektif .....	IV-38
Tabel 4.5 Hubungan Tujuan dan Ukuran Strategis Tiap Perspektif.....	IV-37
Tabel 4.6 Tujuan Strategis.....	IV-43
Tabel 4.7 Sasaran Strategis.....	IV-46
Tabel 4.8 Tujuan dan Ukuran-ukuran Startegis Perspektif Keuangan.....	IV-50
Tabel 4.9 Tujuan dan Ukuran-ukuran Startegis Perspektif Pelanggan.....	IV-52
Tabel 4.10 Tujuan dan Ukuran-ukuran Startegis Perspektif Proses Bisnis Internal.....	IV-53
Tabel 4.11 Tujuan dan Ukuran-ukuran Startegis Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	IV-54
Tabel 4.12 Metode Pengumpulan Data Perspektif Keuangan.....	IV-57
Tabel 4.13 Metode Pengumpulan Data Perspektif Pelanggan.....	IV-58
Tabel 4.14 Metode Pengumpulan Data Perspektif Proses Bisnis Internal.....	IV-59

Tabel 4.15	Tabel 4.12 Metode Pengumpulan Data	
	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	IV-59
Tabel 4.16	Perhitungan ROI PT.ABC tahun 2007-2009.....	IV-79
Tabel 4.17	Perhitungan Atribut Perspektif Keuangan	
	PT.ABC tahun 2007-2009.....	IV-87
Tabel 4.18	Kuesioner Pelanggan Bagian 1.....	IV-89
Tabel 4.19	Kuesioner Pelanggan Bagian 2.....	IV-92
Tabel 4.20	Kuesioner Pelanggan Bagian 3.....	IV-95
Tabel 4.21	Tingkat Motivasi dan Inovasi Karyawan.....	IV-98
Tabel 4.22	Tingkat <i>Complain</i> Pelanggan.....	IV-100
Tabel 4.23	Frekuensi Pembelian Pelanggan.....	IV-103
Tabel 4.24	Kuesioner Karyawan Bagian 1.....	IV-108
Tabel 4.25	Kuesioner Karyawan Bagian 2.....	IV-110
Tabel 4.26	Kuesioner Karyawan Bagian 3.....	IV-113
Tabel 4.27	Kuesioner Karyawan Bagian 4.....	IV-115
Tabel 4.28	Kuesioner Karyawan Bagian 5.....	IV-118
Tabel 4.29	Kuesioner Karyawan Bagian 6.....	IV-121
Tabel 4.30	Tingkat Motivasi dan Inovasi Karyawan.....	IV-123
Tabel 4.31	Interval Hasil Pencapaian.....	IV-127
Tabel 4.32	Pencapaian Target Perspektif Pelanggan.....	IV-128
Tabel 4.33	Pencapaian Target Perspektif Proses Bisnis Internal.....	IV-130
Tabel 4.34	Pencapaian Target Perspektif	
	Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	IV-132

Tabel 4.35 Rata-rata Hasil Pencapaian 3 Perspektif.....	IV-134
Tabel L.2-1 Contoh Format Kuesioner Pelanggan.....	L-2-1
Tabel L.2-2 Perhitungan Kuesioner Pelanggan.....	L-2-2
Tabel L.3.2 Perhitungan Kuesioner Karyawan .....	L-3-2
Tabel L-6 Pembobotan Strategis untuk Masing-masing Perspektif.....	L-6