

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel II. 1</b> Kelebihan Dan Kekurangan Sistem Pengukuran Kinerja.....	16
<b>Tabel II. 2</b> Penelitian-Penelitian Yang Menggunakan Metode Balanced Scorecard .....	21
<b>Tabel III. 1</b> Identifikasi Sistem Terintegrasi.....	32
<b>Tabel IV. 1</b> Matriks TOWS (S-O) dan (S-T) .....	38
<b>Tabel IV. 2</b> Matriks TOWS (W-O) dan (W-T).....	39
<b>Tabel IV. 3</b> Tabel Perspektif, Strategi dan Sasaran Strategi .....	44
<b>Tabel IV. 4</b> Sasaran Strategi dan KPI .....	46
<b>Tabel IV. 5</b> KPI Pertumbuhan Penjualan.....	47
<b>Tabel IV. 6</b> KPI Kepuasan Pelanggan Terhadap Materi .....	48
<b>Tabel IV. 7</b> KPI Kepuasan Pelanggan Terhadap Trainer .....	49
<b>Tabel IV. 8</b> KPI Jumlah Customer retention.....	49
<b>Tabel IV. 9</b> KPI Jumlah Customer acquisition .....	50
<b>Tabel IV. 10</b> KPI Jumlah Silabus Training Baru .....	50
<b>Tabel IV. 11</b> KPI Jumlah Sertifikat Sampai Tepat Waktu.....	51
<b>Tabel IV. 12</b> KPI Jumlah Pengunjung Website Penjualan .....	51
<b>Tabel IV. 13</b> KPI Jumlah Trainer Tersertifikasi Internasional .....	53
<b>Tabel IV. 14</b> KPI Indeks Kepuasan Karyawan .....	54
<b>Tabel IV. 15</b> Pengukuran Kinerja KPI Pertumbuhan Pendapatan .....	55
<b>Tabel IV. 16</b> Pertanyaan Pengukuran Kinerja Kepuasan Pelanggan terhadap Materi.....	56
<b>Tabel IV. 17</b> Bobot Kategori .....	56
<b>Tabel IV. 18</b> Hasil Uji Validitas Pertanyaan Kepuasan Pelanggan Terhadap Materi .....	57
<b>Tabel IV. 19</b> Hasil Uji Reliabilitas Pertanyaan Kepuasan Pelanggan Terhadap materi....	57
<b>Tabel IV. 20</b> Hasil Survei Kepuasan Pelanggan Terhadap Materi.....	58
<b>Tabel IV. 21</b> Pertanyaan Pengukuran Kinerja Kepuasan Pelanggan Terhadap Materi .....	59
<b>Tabel IV. 22</b> Bobot Kategori .....	60
<b>Tabel IV. 23</b> Hasil Uji Validitas Pertanyaan Kepuasan Pelanggan Terhadap Trainer.....	60
<b>Tabel IV. 24</b> Hasil Uji Reliabilitas Pertanyaan Kepuasan Pelanggan Terhadap Trainer ..	61
<b>Tabel IV. 25</b> Hasil Survei Kepuasan Pelanggan Terhadap Trainer .....	62
<b>Tabel IV. 26</b> Kinerja Customer retention.....	63
<b>Tabel IV. 27</b> Pengukuran Kinerja Jumlah Silabus Training Baru.....	65
<b>Tabel IV. 28</b> Pengukuran Kinerja Jumlah Ketepatan Pengiriman Sertifikat .....	66
<b>Tabel IV. 29</b> Pengukuran Kinerja Jumlah Pengukuran Website .....	67
<b>Tabel IV. 30</b> Pertanyaan Kepuasan Tenaga Kerja PT PMB.....	68
<b>Tabel IV. 31</b> Kinerja Jumlah Training Kepada Karyawan.....	69
<b>Tabel IV. 32</b> Pengukuran Kinerja Jumlah Trainer Yang Tersertifikasi Internasional .....	69
<b>Tabel IV. 33</b> Pertanyaan Pengukuran Kinerja Kepuasan Karyawan .....	70
<b>Tabel IV. 34</b> Bobot Kategori .....	70
<b>Tabel IV. 35</b> Hasil Uji Validasi Pertanyaan Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	71
<b>Tabel IV. 36</b> Hasil Uji Validitas Pertanyaan Pengukuran .....	71
<b>Tabel IV. 37</b> Hasil Survei Pengukuran Kepuasan Kerja Karyawan .....	72
<b>Tabel IV. 38</b> Matriks Perbandingan Berpasangan .....	73
<b>Tabel IV. 39</b> Matriks Normalisasi.....	74
<b>Tabel IV. 40</b> Matriks Validasi .....	74

<b>Tabel IV. 41</b> Hasil Pembobotan Antar Perspektif Balanced scorecard dan KPI.....	76
<b>Tabel IV. 42</b> Mengukur Bobot Indikator & Kinerja Masing-Masing Indikator .....	77
<b>Tabel IV. 43</b> Kriteria Total Skor .....	79
<b>Tabel V.1</b> Verifikasi .....	80
<b>Tabel V. 2</b> Hasil Validasi.....	82
<b>Tabel V. 3</b> Analisis Sasaran Strategis dan KPI .....	83
<b>Tabel V. 4</b> Hasil Pengukuran Kinerja Balanced Scorecard.....	84
<b>Tabel V. 5</b> Total Skor Kinerja Ke Empat Perspektif .....	89
<b>Tabel V. 6</b> Monitoring Pengukuran Kinerja.....	91