

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