

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2. Landasan Teori	8
2.1 Definisi Hotel.....	8
2.2 Jenis-Jenis Hotel	9
2.3 Klasifikasi Hotel	10

2.4 pengukuran kinerja.....	11
2.4.1 Tujuan Dan Manfaat Pengukuran Kinerja.....	12
2.4.2 Sistem Pengukuran Kinerja	13
2.4.3 Karakteristik Sistem Kinerja.....	14
2.4.4 Penilaian Kinerja.....	14
2.4.5 Tujuan Penilaian Kinerja.....	14
2.5 <i>Balanced Scorecard</i>	15
2.5.1 Konsep <i>Balanced Scorecard</i>	15
2.5.2 Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	18
2.5.3 Kelemahan <i>Balanced Scorecard</i>	21
2.5.4 Komponen Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	22
2.6 <i>key performance indicators (KPI)</i>	29
2.7 <i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i>	30
2.7.1 Pengertian AHP	30
2.7.2 Konsep Dasar AHP	30
2.7.3 Skala Perbandingan AHP	33
2.7.4 Kelebihan Dan Kelemahan AHP	34
2.8 Penelitian Sebelumnya	36
2.9 Research Question.....	38
2.10 Kerangka Berpikir.....	39

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian	40
3.2 Batasan Penelitian.....	41

3.3 Jenis dan Sumber Data	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data	42
3.5 Teknik Analisis	43
3.6 Triangulasi Data.....	46
BAB IV PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	48
4.1.1 Profil Perusahaan	48
4.1.2 Struktur Organisasi HOTEL PASEBAN SENA.....	49
4.1.3 Akomodasi yang disediakan HPS	54
4.1.4 Proses Bisnis HOTEL PASEBAN SENA	56
4.2 Tahap Perancangan Sistem Pengukuran Kinerja dengan Menggunakan Metode Balanced Score Card (BSC)	57
4.2.1 Identifikasi Visi, Misi dan Strategi Hotel Paseban Sena.....	57
4.2.2 Identifikasi Strategi Organisasi.....	58
4.2.3 Rancangan Awal <i>Key Performance Indikator</i> (KPI)	60
4.2.4 Validasi <i>Key Performance Indikator</i> (KPI).....	61
4.2.5 Peta Strategi Hotel Paseban Sena.....	62
4.3 Pembobotan Prioritas <i>Key Performance Indikator</i> (KPI) Pada Hotel Paseban Sena dengan Menggunakan <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP)	64
4.4 Analisis Hasil Pembobotan <i>Key Performance Indikator</i> (KPI) <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP)	67
4.4.1 Analisis Antar Lag Indikator	68

4.4.2 Analisis Hasil Pembobotan Global Antar KPI	70
4.5 Spesifikasi Ukuran Kinerja	71

BAB V PEMBAHASAN

5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Saran.....	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN