

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Daftar ukuran kinerja dalam <i>Balanced Scorecard</i>	15
Tabel 2.2	Kerangka Kinerja dalam <i>Balanced Scorecard</i>	28
Tabel 2.3	Penyajian Penelitian Terdahulu	35
Tabel 4.1	Laporan Laba Rugi Perbandingan.....	49
Table 4.2	Laporan Neraca Perbandingan.....	51
Table 4.3	<i>Rasio Profit Margin on Sales</i> PT Ninja Xpress Surabaya.....	53
Table 4.4	<i>Rasio Return on investment</i> PT Ninja Xpress Surabaya.....	55
Table 4.5	<i>Precentage Increase on sales periode</i> PT Ninja Xpress Surabaya.....	56
Table 4.6	<i>Number of Customer Retention</i> PT Ninja Xpress Surabaya.....	57
Table 4.7	<i>Number of Customer Acquisition</i> PT Ninja Xpress Surabaya.....	58
Table 4.8	<i>Rasio Employee Turnover</i> PT Ninja Xpress Surabaya.....	60
Table 4.9	<i>Output per labor hour</i> PT Ninja Xpress Surabaya.....	61
Table 4.10	Hasil Penelitian Kinerja PT Ninja Xpress Surabaya Secara Keseluruhan.....	64
Table 4.11	Hasil Wawancara.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Perspektif Pelanggan-Ukuran Utama.....	22
Gambar 2.2	Kerangka Konseptual.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

Laporan Keuangan Laba Rugi PT Ninja Xpress Surabaya	77
Laporan Keuangan Neraca PT Ninja Xpress Surabaya	78
Kuisisioner dari beberapa Staff dan Karyawan	79