

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Grafik Pencapaian Laba Bersih	3
Gambar II.1 Kerangka Kerja <i>Performance Prism</i>	11
Gambar II.2 Kerangka Kerja <i>Balanced Scorecard</i>	16
Gambar II.3 Tolok Ukur Utama dalam Perspektif Pelanggan	22
Gambar II.4 Tolok Ukur Utama dalam Perspektif Proses Bisnis Internal	24
Gambar III.1 Model Konseptual	33
Gambar III.2 Sistematika Pemecahan Masalah	34
Gambar III.3 Sistematika Pemecahan Masalah (Lanjutan).....	35
Gambar IV.1 Logo PT Kopegtel Batam Cemerlang	41
Gambar IV.2 Peta Strategis pada PT Kopegtel Batam Cemerlang	48
Gambar V.1 Bobot Kinerja Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	62
Gambar V.2 Sub Bobot KPI Perspektif Keuangan	64
Gambar V.3 Sub Bobot KPI Perspektif Pelanggan.....	67
Gambar V.4 Sub Bobot KPI Perspektif Proses Bisnis Internal	69
Gambar V.5 Sub Bobot KPI Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	70