



DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	1
Halaman Pengesahan	i
Halaman Pernyataan	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
INTISARI	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Kontribusi Penelitian	10
1.6 Sistematika Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Pengertian Penilaian Kinerja.....	12
2.2 Tujuan Penilaian Kinerja	14
2.3 Manfaat Penilaian Kinerja	16
2.4 Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>	17
2.5 Konsep <i>Balanced Scorecard</i>	18
2.6 Perspektif Pelanggan.....	22
2.7 Perspektif Proses Internal.....	27
2.8 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	30
2.9 Perspektif Keuangan	35
2.10 Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	37
2.11 Perspektif <i>Balanced Scorecard</i> Terhadap Lembaga Pendidikan	40
2.12 Pengertian Pendidikan	42
2.13 Pengertian Sekolah	43
2.14 Penelitian Terdahulu	45
2.15 Kerangka Berpikir	49



BAB III METODE PENELITIAN.....	50
3.1 Jenis Penelitian	50
3.2 Lokasi Penelitian.....	51
3.3 Waktu Penelitian	52
3.4 Subjek dan Objek Penelitian	52
3.5 Jenis Data	52
3.6 Sumber Data	53
3.7 Populasi dan Sampel	54
3.8 Metode Pengumpulan Data.....	57
3.9 Teknik Analisis Data Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	58
3.10 Instrumen Penelitian.....	72
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	75
4.1 Profil SMA Sejahtera 1 Depok.....	75
4.2 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	78
4.3 Penilaian Kinerja Dengan Perspektif Pelanggan	80
4.4 Penilaian Kinerja Dengan Perspektif Proses Internal.....	93
4.5 Penilaian Kinerja Dengan Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	101
4.6 Penilaian Kinerja Dengan Perspektif Keuangan.....	106
4.7 Penilaian Kinerja Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	111
BAB V SIMPULAN.....	114
5.1 Kesimpulan.....	114
5.2 Keterbatasan.....	116
5.3 Saran	117
DAFTAR PUSTAKA	120
LAMPIRAN.....	124
DOKUMENTASI PENELITIAN	134