UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Perancangan Model Pengukuran Kinerja Sustainability Balanced Scorecard (Studi Kasus pada Klinik Pratama Kasih Bunda Bantul)
Stefany Natasha Widyantari De Clarian, Heyvon Herdhayinta, S.E.,M.Sc.,Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
LEMBAR PENGESAHAN ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS iii
KATA PENGANTAR iv
DAFTAR ISI v
DAFTAR GAMBAR ix
DAFTAR TABEL x
DAFTAR SINGKATAN xi
INTISARI xii
ABSTRACT xiii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 3
1.3 Pertanyaan Penelitian 9
1.4 Tujuan Penelitian 9
1.5 Motivasi Penelitian 9
1.6 Manfaat Penelitian 10
1.7 Kontribusi Penelitian 11
1.8 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian 12
1.9 Sistematika Penulisan Bab I : PENDAHULUAN 12
Bab II : LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN LITERATUR 12
2.1. Stakeholder Theory 14
2.2. Pengukuran Kinerja 15
2.3. Balanced Scorecard 16
2.5. Sustainability Balanced Scorecard 21
2.7. Penelitian Terdahulu 27
2.9 Kerangka Penelitian 33
BAB III METODE PENELITIAN 36
3.1. Desain Penelitian 36
3.2. Studi Kasus 37

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Perancangan Model Pengukuran Kinerja Sustainability Balanced Scorecard (Studi Kasus pada Klinik Pratama Kasih Bunda Bantul)
Stefany Natasha Widyantari De Clarian, Heyvon Herdhayinta, S.E.,M.Sc.,Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

3.3. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data 39
3.3.1. Analisis Dokumen 39
3.3.2 Wawancara 39
3.3.3. Observasi 43
3.4. Teknik Analisis Data 45
3.5. Validitas dan Reliabilitas Penelitian 47
3.5.1. Validitas 47
3.5.2. Reliabilitas 49
BAB IV 51
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 51
4.1. Deskripsi Objek dan Data Penelitian 51
4.2. Hasil Penelitian 52
4.2.3. Perspektif Keuangan 55
4.2.4. Perspektif Pelanggan 57
4.2.5. Perspektif Proses Bisnis Internal 59
4.2.6. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan 61
4.2.7. Perspektif Keberlanjutan 63
4.3. Pembahasan 67
4.3.1. Strategy Maps 72
BAB V SIMPULAN 84
5.1. Kesimpulan 84
5.2. Keterbatasan Penelitian dan Saran Penelitian Berikutnya 85
5.3. Implikasi 85
DAFTAR PUSTAKA 87
LAMPIRAN 93