

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR SINGKATAN	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT	xiii
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Batasan Penelitian	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
F. Keaslian Penelitian	7
TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Tinjauan Pustaka	10
B. Landasan Teori	34
C. Kerangka Konsep Penelitian	40
D. Keterangan Empiris	41
METODOLOGI PENELITIAN	42
A. Desain Penelitian	42
B. Tempat Dan Waktu Penelitian	42
C. Bahan, Subyek atau materi penelitian	43
D. Definisi operasional	46
E. Instrumen Penelitian	49

F. Jalanya Penelitian	51
G. Analisis data	57
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
A. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Kuesioner	61
B. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	67
C. Perspektif Proses Bisnis Internal	77
D. Perspektif Pelanggan	83
E. Perspektif Keuangan	90
F. Keterbatasan Penelitian	95
KESIMPULAN DAN SARAN	97
A. Kesimpulan	97
B. Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN	104
RINGKASAN TESIS	129
SUMMARY OF THESIS	130
NASKAH PUBLIKASI	131