



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Motivasi Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
1.7 Kontribusi Penelitian.....	8
1.8 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	8
1.9 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II. LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Konsep Pengukuran Kinerja.....	10
2.2 Dasar Pengukuran Kinerja.....	11
2.3 Membangun Tata Kelola Pengukuran Kinerja.....	12
2.4 Pengukuran Kinerja yang Efektif	15
2.5 Konsep <i>Balanced Scorecard</i>	15
2.6 Perspektif dalam <i>Balanced Scorecard</i>	18



2.7 Menghubungkan <i>Balanced Scorecard</i> ke dalam Strategi Tunggal	35
BAB III. METODE PENELITIAN	42
3.1 Desain Penelitian	42
3.2 Definisi Operasional	42
3.3 Objek Penelitian	43
3.4 Teknik Pengumpulan Data	43
3.5 Teknik Analisis Data	45
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Profil Wisma MMUGM	47
4.1.1 Profil dan Sejarah Singkat Wisma MMUGM.....	47
4.1.2 Visi dan Misi Wisma MMUGM.....	48
4.2 Deskripsi Data	49
4.2.1 Tujuan dan Strategi Wisma MMUGM	49
4.2.2 <i>Key Performance Indicator</i> Wisma MMUGM.....	52
4.2.3 Wawancara.....	52
4.2.4 Kuesioner	62
4.3 Pembahasan	75
4.3.1 Perspektif-Perspektif <i>Balanced Scorecard</i>	76
4.3.2 Menghubungkan <i>Balanced Scorecard</i> ke dalam Strategi Tunggal	84
4.3.3 Rangkuman Pembahasan	99
BAB V. SIMPULAN	101
5.1 Simpulan.....	101
5.2 Keterbatasan	103
5.3 Implikasi dan Saran	103