

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
INTISARI	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Motivasi Penelitian	7
1.6 Kontribusi Penelitian	7
1.7 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Kinerja	9
2.2 Pengertian Pengukuran Kinerja	10
2.3 Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja	10

2.4 Konsep Balanced Scorecard	12
2.5 Perspektif Balanced Scorecard	14
2.6 Prinsip Balanced Scorecard	21
2.7 Keunggulan Balanced Scorecard	23

BAB III OBJEK PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum MAKSI	25
3.2 Misi, Visi, dan Nilai-nilai Inti Pencapaian Program MAKSI	26
3.3 Metode Pembelajaran dan Fasilitas MAKSI	27

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1 Ruang Lingkup Penelitian	30
4.2 Populasi dan Sampel	30
4.3 Jenis Data	31
4.4 Metode Pengumpulan Data	31
4.5 Instrumen Penelitian	34
4.6 Variabel Penelitian	34
4.7 Metode Analisis Data	36

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 Deskriptif Responden	42
5.2 Statistik Deskriptif	43
5.3 Analisis Perspektif Balanced Scorecard	44
5.4 Analisis Hubungan Perspektif dalam Balanced Scorecard	57
5.5 Upaya Perbaikan dan Peningkatan Kualitas MAKSI	62

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	66
6.2 Rekomendasi	67
6.3 Saran	68

DAFTAR PUSTAKA	69
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN