

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL

ABSTRAK

RIWAYAT HIDUP

MOTTO

PERSEMBAHAN

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Pembatasan Masalah	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Tujuan Penelitian	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	5
1.5 Kerangka Pemikiran	5

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penilaian Kinerja	7
2.2 Pengertian <i>Balanced Scorecard</i>	8
2.2.1 Perspektif Keuangan	11
2.2.2 Perspektif Konsumen	13
2.2.3 Perspektif Proses Bisnis Internal	13
2.2.4 Kinerja Proses Pertumbuhan dan Pembelajaran	14
2.3 Keunggulan dan Manfaat <i>Balanced Scorecard</i>	14
2.4 Pengukuran dalam <i>balanced scorecard</i>	16
2.5 Pengertian Rumah Sakit	17
2.6 Penelitian Terdahulu	18
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Obyek dan Lokasi Penelitian	22
3.2 Populasi dan Sampel	22
3.2.1 Populasi	22
3.2.2 Sampel	23
3.3 Variabel Penelitian	23
3.4 Teknik Pengumpulan Data	24
3.5 Pengujian Instrument Penelitian	25
3.6 Metode Analisis Data	26
3.6.1 Analisis Kualitatif	26
3.6.2 Analisis Kuantitatif	26
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Gambaran Umum	36
4.1.1 Sejarah Rumah Sakit Graha Husada	36
4.1.2 Visi dan Misi Rumah Sakit Graha Husada	37
4.1.3 Fasilitas - Fasilitas Rumah Sakit Graha Husada	39
4.2 Pengukuran Hasil Kinerja	41
4.2.1 Laporan Kinerja Perspektif Keuangan	41

4.2.2	Laporan Kinerja Perspektif Konsumen	45
4.2.3	Laporan Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal	54
4.2.4	Laporan Kinerja Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	58
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN		67
5.1	Kesimpulan	67
5.1.1	Perspektif Keuangan	67
5.1.2	Perspektif Konsumen	68
5.1.3	Perspektif Proses Bisnis Internal	68
5.1.4	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	69
5.1.5	Hasil Pengukuran Kinerja RS Graha Husada Secara Keseluruhan	69
5.2	Saran	72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN