

DAFTAR ISI

	Halaman
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Tujuan Penelitian	6
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.6 Kerangka Penelitian.....	7
1.7 metode penelitian.....	11
1.8 alat analisis.....	12
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Penelitian terdahulu.....	16
2.2 Kajian Teoritis.....	17
2.2.1 Pengertian kinerja dan pengukuran kinerja.....	17
2.2.2 Manfaat Pengukuran Kinerja.....	18
2.2.3 Organisasi Nirlaba.....	19
2.2.4 Konsep BSC.....	20
2.2.5 Evolusi BSC.....	22
1. Perspektif keuangan.....	23
2. Perspektif Pelanggan.....	24
3. Perspektif manajemen Internal.....	25
4. Perspektif Pertumbuhan dan pembelajaran.....	26

BAB III METODA PENELITIAN

3.1 Metoda Penelitian.....	28
3.2 Tehnik Pengumpulan Data	28
3.2.1 Penelitian Lapangan.....	28
3.3 Populasi dan Sampel	30
3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	31
3.4.1 Uji Validitas.....	30
3.4.2 Uji Reliabilitas.....	31
3.5 Alat Analisis.....	32
1.1 Perspektif keuangan.....	31
1.2 Perspektif Pelanggan.....	33

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Perspektif Keuangan	39
4.2 Perspektif Pelanggan.....	41
4.2.1 Pengujian Instrumen penelitian Pelanggan.....	41
a. Pengujian Validitas.....	41
b. Pengujian Reliabilitas.....	42
4.2.2 Persepsi Kepuasan Pelanggan/Mahasiswa.....	43
4.2.3 Rekapitulasi Persentase Persepsi Kepuasan pelanggan.....	50
4.2.4. Tingkat kepuasan pelanggan/Mahasiswa.....	52
a. Analisis tingkat kepuasan pelanggan.....	54
4.3 Perspektif Proses Internal Bisnis.....	56
4.3.1 perkembangan Tingkat Kualifikasi SDM.....	56
4.3.2 Kecukupan sarana dan prasarana.....	57
4.3.3 standarisasi proses penyampaian jasa pada pelanggan/Mahasiswa..	58
4.4 perspektif Pembelajaran dan pertumbuhan.....	62
4.4.1 Perkembangan IPK dan Toefl.....	62
4.4.2 Pengujian Instrumen Penelitian Karyawan.....	63

a. Uji Validitas.....	63
b. Uji Reliabilitas.....	65
4.4.3 Kepuasan Karyawan.....	66
4.4.4 Pengetahuan Karyawan Akan Visi Misi Institusi.....	74
4.4.5 Sistem Informasi Institusi.....	76

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan.....	78
5.2 Saran.....	79

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN