

# DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
<b>BAB 1 PENGUKURAN KINERJA.....</b>	<b>1</b>
A.    Pendahuluan.....	1
B.    Pengertian Kinerja.....	2
C.    Faktor- factor yang Mempengaruhi Kinerja.....	3
D.    Pengertian Pengukuran Kinerja.....	4
E.    Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja.....	7
F.    Karakteristik Pengukuran Kinerja.....	9
G.    Prinsip Pengukuran Kinerja.....	13
H.    Tolak Ukur Pengukuran Kinerja.....	13
Rangkuman.....	16
Soal Latihan :.....	17
Referensi.....	18
<b>BAB 2 BALANCED SCORECARD.....</b>	<b>19</b>
A.    Pendahuluan.....	19
B.    Pengertian <i>Balanced Scorecard</i> .....	21
C.    Sejarah Singkat <i>Balanced Scorecard</i> .....	24
D.    Karakteristik dan Mekanisme <i>Balanced Scorecard</i> . .....	25

E.	Empat Perspektif <i>Balanced Scorecard</i> .....	28
F.	Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i> .....	31
G.	Faktor-Faktor yang Memicu Kebutuhan Perusahaan untuk Menggunakan <i>Balanced</i> <i>Scorecard</i> .....	33
H.	Kriteria Pengguna Konsep <i>Balanced Scorecard</i> .....	34
I.	Pendekatan <i>Balanced Scorecard</i> dalam Sistem Pengukuran Kinerja.....	35
	<b>Rangkuman</b> .....	40
	<b>Soal Latihan</b> .....	41
	<b>Referensi</b> .....	42
<b>BAB 3</b>	<b>PERSPEKTIF KEUANGAN</b> .....	43
A.	Pendahuluan.....	43
B.	Pengertian kinerja keuangan .....	44
C.	Pengukuran kinerja Keuangan.....	46
D.	Analisis Rasio Keuangan .....	48
E.	Tujuan Kinerja Keuangan .....	62
	<b>Rangkuman</b> .....	63
	<b>Soal Latihan</b> .....	64
	<b>Referensi</b> .....	65
<b>BAB 4</b>	<b>PERSPEKTIF KEPUASAN PELANGGAN</b> .....	67
A.	Pendahuluan.....	67
B.	Ukuran Pokok Perspektif Kepuasan Pelanggan.....	68
C.	Pangsa Pasar .....	71
D.	Kepuasan pelanggan.....	73

E.	Retensi pelanggan.....	79
F.	Profitabilitas Pelanggan.....	81
	Rangkuman.....	84
	Soal Latihan.....	85
	Referensi.....	87
<b>BAB 5</b>	<b>PERSPEKTIF PROSES BISNIS INTERNAL.....</b>	<b>89</b>
A.	Pendahuluan.....	89
B.	Ukuran Pokok Perspektif Bisnis Internal.....	90
C.	Proses Operasi Dan Penyampaian Jasa.....	94
D.	Layanan Purna Jual.....	99
	Rangkuman.....	110
	Soal Latihan.....	111
	Referensi.....	112
<b>BAB 6</b>	<b>PERSPEKTIF PEMBELAJARAN DAN PERTUMBUHAN.....</b>	<b>113</b>
A.	Pendahuluan.....	113
B.	Ukuran Pokok Perspektif Pembelajaran Dan Pertumbuhan.....	114
C.	Kepuasan Kerja.....	117
D.	Retensi Pekerja.....	121
E.	Produktivitas Kerja.....	125
	Rangkuman.....	130
	Soal Latihan.....	131
	Referensi.....	133

<b>BAB 7 IMPLEMENTASI BALANCED SCORECARD</b>	
<b>PADA STUDI KASUS RUMAH SAKIT X.....</b>	<b>135</b>
A. Hasil penilaian kinerja perspektif keuangan.....	135
B. Hasil penilaian kinerja perspektif Konsumen.....	138
C. Hasil penilaian kinerja perspektif Proses	
Internal Bisnis. ....	144
D. Hasil penilaian kinerja perspektif	
Pembelajaran dan pertumbuhan.....	147
<b>RIWAYAT HIDUP PENULIS.....</b>	<b>151</b>