

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	<b>xx</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>xxi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xxiii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	9
1.3.1. Maksud Penelitian .....	9
1.3.2. Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....	10
1.4.1. Manfaat Penelitian .....	10
1.4.2. Kegunaan Penelitian .....	10
1.5 Sistematika Penelitian .....	11

### **BAB II DESKRIPSI ORGANISASI**

2.1 Sejarah Organisasi .....	12
2.1.1. Keanggotaan .....	15
2.1.2. Mekanisme Interaksi .....	17
2.1.3. Struktur Jaringan GWL INA .....	18
2.2 Lingkup Kegiatan .....	19
2.3 Sumber Daya .....	21
2.4 Tantangan .....	22
2.5 Proses Operasi Organisasi .....	23

### **BAB III KAJIAN PUSTAKA**

3.1	Kajian Penelitian .....	27
3.1.1.	Yeung, A.K. ....	27
3.1.2.	Martello, M., et. al .....	27
3.1.3.	Rudatin .....	28
3.1.4.	Assafie, B .....	28
3.2	Kajian Teoritik .....	28
3.2.1.	Kinerja Organisasi .....	28
3.2.2.	Pengembangan Jaringan .....	40
3.2.3.	Non-Governmental Organization .....	46
3.2.4.	Balanced Scorecard .....	53
3.3	Kerangka Pemikiran .....	71

## **BAB IV METODE PENELITIAN**

4.1	Obyek Penelitian .....	75
4.1.1.	Obyek .....	75
4.1.2.	Tempat .....	75
4.1.3.	Waktu .....	75
4.2	Metode Penelitian .....	76
4.2.1.	Metode .....	76
4.2.2.	Operasional Variabel .....	77
4.2.3.	Metode Pengumpulan Data .....	94
4.2.4.	Populasi dan Sampel .....	96
4.3	Metode Analisis .....	100
4.3.1.	Variabel Pertumbuhan dan Pembelajaran ....	102
4.3.2.	Variabel Proses Bisnis Internal .....	103
4.3.3.	Variabel Pelanggan .....	104
4.3.4.	Variabel Keuangan .....	105

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

## **BAB V HASIL DAN ANALISIS**

5.1 Hasil (Data Temuan) .....	108
5.1.1. Karakteristik Umum Responden .....	108
5.1.2. Kinerja Aspek Non-Keuangan Sekretariat Nasional GWL Ina .....	125
5.1.3. Kinerja Aspek Keuangan Sekretariat Nasional GWL Ina .....	266
5.1.4. Manajemen Strategik .....	269
5.2 Analisis .....	270
5.2.1. Variabel Pertumbuhan dan Pembelajaran ...	271
5.2.2. Variabel Proses Internal Organisasi .....	274
5.2.3. Variabel Kepuasan Pelanggan .....	280
5.2.4. Variabel Keuangan .....	291
5.2.5. Keterkaitan Antar Variabel Aspek Non- Keuangan dan Keuangan .....	293
5.2.6. Analisis TOWS .....	296

## **BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

6.1 Kesimpulan .....	301
6.2 Rekomendasi .....	303

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>305</b>
-----------------------------	------------

<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>311</b>
-----------------------	------------

<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>344</b>
----------------------------	------------

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA