

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	8
1. Kinerja	8
2. <i>Balanced Scorecard</i>	12
3. Penelitian Terdahulu	31
B. Kerangka Berfikir.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian	35
B. Desain Penelitian.....	35
C. Populasi dan Sampel.....	36
D. Variabel penelitian.....	38
E. Metode Pengumpulan Data	44
F. Metode Validitas dan Reabilitas.....	44
G. Metode Analisis Data	47
BAH IV BASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A Kinerja Rumah Sakit Pada Perspektif Keuangan	57

1. Rasio Ekonomi	57
2. Rasio Efisiensi	58
3 Rasio Efektivitas	59
B. Kinerja rurnah sakit pada perspektif pelanggan dengan tolok ukur kepuasan pasien, profitabilitas pasien, retensi pasien dan akuisisi pasien.....	60
1. Kepuasan pasien	60
2. Akuisisi Pasien	67
C. Kinerja Rumah Sakit Pada Proses PerspektifBisnis Internal	69
1. Proses Inovasi.....	69
2. Proses Operasi	70
D. Kinerja Rumah Sakit Pada PerspektifPembelajaran dan Pertumbuhan	77
1. Tingkat Produktivitas Karyawan.....	78
2. Retensi Karyawan.....	78
3. Tingkat Kepuasan Karyawan	79
4. Keterlibatan dalam pengambilan keputusan.....	80
5. Motivasi Bekerja	81
6. Akses Untuk Memperoleh Informasi	82
7. Pengakuan Atas Hasil Yang Baik.....	83
8. Kondisi Fisik Tempat Kerja	84
E. Hubungan Antara PerspektifDalam Penerapan Balanced Scorecard ada Rumah Sakit Medika Lestari	88

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	90
B. Saran	91

DAFTAR PUSTAKA.....93

LAMPIRAN