

## LEMBAR DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skor Penilaian .....	20
Tabel 2.2 Skor Penilai Balanced Scorecard .....	20
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3.1 Skor Penilai Balanced Scorecard .....	32
Tabel 3.2. Skala Likert ( Kuosioner Karyawan) .....	34
Tabel 3.3 Internal Penilaian Kepuasan Pelanggan .....	35
Tabel 3.4 Skala Likert ( Kuosioner Karyawan) .....	36
Tabel 3.5 Internal Penilaian Kepuasan Karyawan .....	37
Tabel 4.1 Komposisi Ketenagaan Poliklinik Utama Untag Surabaya .....	43
Tabel 4.2 Data Pendapatan Pasien .....	44
Tabel 4.3 Jumlah Pelatihan Karyawan/Ti Di Klinik Untag Surabaya .....	46
Tabel 4.4 Hasil Kuosioner Kepuasan Pelanggan Di Klinik Untag Surabaya .....	49
Tabel 4.5 Internal Penilaian Kepuasan Pelanggan .....	50
Tabel 4.6 Hasil Kuosioner Kepuasan Karyawan .....	51
Tabel 4.7 Internal Penilaian Kepuasan Pelanggan .....	52
Tabel 4.8 Data Pengukuran Keuangan Klinik Untag Surabaya .....	54
Tabel 4.9 Hasil Kuosioner Kepuasan Pelanggan Di Klinik Untag Surabaya .....	56
Tabel 4.10 Internal Penilaian Kepuasan Pelanggan .....	56
Tabel 4.11 Data Inovasi Poliklinik Utama Untag Surabaya .....	57
Tabel 4.12 Hasil Kuosioner Kepuasan Karyawan .....	58
Tabel 4.13 Internal Penilaian Kepuasan Karyawan .....	58
Tabel 4.14 Data Retensi Dan Tingkat Pelatihan Karyawan .....	59