

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Bagan <i>Balanced Scorecard</i> .....	11
2.2 Bagan <i>Balanced Scorecard</i> sebagai Suatu Sistem Manajemen Kinerja	14
2.3 Bagan Ukuran Utama Perspektif Pelanggan .....	18
2.4 Bagan Perspektif Bisnis Internal .....	21
2.5 Kerangka Penelitian.....	34
4.1 Struktur Organisasi Hotel X Surabaya .....	47
4.2 Struktur Organisasi Departemen Lobby Lounge.....	48

