

DAFTAR PUSTAKA

Yuwono, Sony, “*Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard*”. PT Gramedia Pustaka Utama, 2002.

Supranto, Johanes, “*Pengukuran Kepuasan Pelanggan*”. Rineka Cipta, 2001.

Mangkunegara, Anwar Prabu, “*Perilaku Konsumen*”. Refika Aditama, 2002.

Mulyadi, “*Sistem Terpadu Pengelolaan Kinerja Personel Berbasis Balanced Scorecard*”. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2007.

Tjiptono, Fandy, “*Service, Quality And Satisfaction*”. ANDI Yogyakarta, 2005.

Kaplan, Robert S., “*The Balanced Scorecard : Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*”. Erlangga, 1996.

Scott, Dru, “*Customer Satisfaction*”. PPM, 2003.