

DAFTAR PUSTAKA

- Kaplan, Robert S. and David P. Norton. 2000. *Balanced Scorecard: Menerapkan strategi menjadi aksi*. edisi pertama. Erlangga. Jakarta.
- Yuwono, Sony, Edy Sukarno, dan Muhammad Ichsan. 2004. *Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard: Menuju Organisasi yang Berfokus pada Strategi*. edisi ketiga. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Gaspersz, Vincent. 2002. *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi: Balanced Scorecard Dengan Six Sigma*. edisi pertama. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Mulyadi. 2001. *Balanced Scorecard: Alat Manajemen Kontemporer Untuk Pelipatgandaan Kinerja Keuangan Perusahaan*. edisi kedua. Salemba Empat. Jakarta.
- Niven, Paul R. 2002. *BSC Step by Step: Maximizing Performance and Maintaining Result*. 2nd edition. John Wiley & Sons, Inc. New York.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Analisis SWOT; Teknik Membedah Kasus Bisnis: Reorientasi Konsep Perencanaan Strategis untuk menghadapi Abad 21*. edisi kesembilan. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Anthony, Robert N. dan Vijay Govindarajan. 2000. *Sistem Pengendalian Manajemen*. edisi kesebelas. Erlangga. Jakarta.
- Kurnianto, Heru. 2006. *Budaya Organisasional Balanced Scorecard: Dimensi Teori dan Praktik*. edisi pertama. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. edisi kelima. CV Alfabeta. Bandung.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. edisi pertama. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- David, F.R. 2005. *Strategic Management: Concepts and Cases*. 10th edition. Upper Saddle River. New Jersey: Prentice-Hall.
- Wheelen, T.L., and Hunger, J.D. 2002. *Strategic Management and Business Policy*. 8th edition. Upper Saddle River. New Jersey: Prentice-Hall.

Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner, dan Dwayne D. Gremler. 2006. *Services Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm*. 4th edition. McGraw-Hill.

Alma, H Buchari. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. edisi kelima. CV Alfabeta. Bandung.

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. edisi kesebelas. PT Prenhallindo. Jakarta.

Atkinson, A.A., Kaplan, R.S., and Young, S.M. 2004. *Management Accounting*. 4th edition. Upper Saddle River. New Jersey: Prentice-Hall.

Internet: www.duniaesai.com

www.sisfokampus.net/index.php