

DAFTAR PUSTAKA

- Anthony, Robert N. dan Vijay Govindrajan. 2001. *Management Control System. Tenth Edition. New York: Mc.Graw-Hill Irwin.*
- Ferrel, O.C and D, Harline, 2005. *Marketing Strategy. South Western: Thomson Corporation.*
- Freddy, Rangkuti. 2005 **Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis.** Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gaspersz, Vincent. 2006. **Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi *Balanced Scorecard* dengan *Six Sigma* untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah.** Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Haniev, Hasan. **Menyusun Key Performance Indikator KPI untuk Mengukur Kinerja Anda.** Diakses pada tanggal 7 Agustus 2014. https://www.academia.edu/6377357/Menyusun_Key_Performance_Indikator_KPI_untuk_Mengukur_Kinerja_Anda
- Hernanto, Yuli. 2009. **Pengukuran Kinerja dengan Pendekatan *Balanced Scorecard* pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Bogor.** Bogor: Skripsi Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor.
- Kaplan, Robert S dan David Norton. 2000. **Balanced Scorecard: Menerapkan Strategi Menjadi Aksi, Terjemahan oleh Peter R. Yosi Pasla dari *Balanced Scorecard: Transalting Strategi Into Action (1996)*.** Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Phillip. 1997. **Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol.** Jilid I. Jakarta: PT Prehalindo.
- Kuncoro, Mudrajad. 2007. **Ekonomika Industri Indonesia.** Yogyakarta: Andi
- Kusuma, Nurhalim dan Wessiani, Naning Aranti. 2011. **Perancangan *Balanced Scorecard* Berbasis Analisis SOAR pada Media *Pertelevisian*.** Surabaya: Makalah Teknik Industri, Institut Teknologi Sepuluh November.

- Kuswadi. 2004. **Cara Mengukur Kepuasan Karyawan**. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Mulyadi. 2001. **Balanced Scorecard: Alat Manajemen Kontemporer untuk Pelipatgandaan Kinerja Keuangan Perusahaan**. Jakarta: Salemba Empat.
- _____. 2007. **Sistem Terpadu Pengelolaan Kinerja Personel Berbasis Balanced Scorecard**. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Mulyono, Sri. 2007. **Riset Operasi**. Jakarta: Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia.
- Munawir.2002. **Analisa Laporan Keuangan**.. Yogyakarta: Liberti Yogyakarta.
- Nasution, M.N. 2004. **Manajemen Jasa Terpadu: Total Service Management**. Bogor: Ghalia Indonesia
- Prawitasari, Sri Yati. 2010. **Analisis SWOT sebagai dasar Perumusan Strategi Pemasaran Berdaya Saing**. Semarang: Skripsi Ekonomi, Universitas Diponegoro.
- Rambat, Lupiyoadi. 2001. **Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek**, Edisi I. Jakarta : Salemba Empat
- Saaty, Thomas L,. 1991. **Pengambilan Keputusan Bagi Para Pemimpin**, Cetakan pertama. Jakarta: PT. Dharma Aksara Perkasa.
- Sunarto. 2003. **Perilaku Konsumen**, Yogyakarta : AMUS Jogyakarta dan CV Ngeksigondo Utama.
- Supranto. 2011. **Prilaku Konsumen & Strategi Pemasaran**. Edisi 2. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Suwarsono, Muhammad. 2002. **Manajemen Strategik; Konsep dan Kasus**. Edisi ketiga. Jogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Wahyuni, Sri. 2011. **Analisis *Balanced Scorecard* sebagai Alat Pengukuran Kinerja pada PT. Semen Bosowa Maros**. Makasar: Skripsi Ekonomi, Universitas Hasanudin
- Werther, William B. & Keith Davis. 1996. ***Human Resources And Personal Management***. International Edition. McGraw-Hiil, Inc., USA.