

DAFTAR PUSTAKA

- Darmin, A. P. (2014). Memilih Key Performance Indicator Berkualitas. Retrieved November 21, 2017, from <http://www.dap.aidaconsultant.com/memilih-key-performance-indicatorberkualitas/>
- Gaspersz, V. (2005). *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Julianto, H. (2000). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Afnajemen.
- Kaplan, R. S. dan D. N. (2000). *Balanced Scorecard: Menerapkan Strategi Menjadi Aksi, Terjemahan oleh Peter R. Yosi Pasla dari Balanced Scorecard: Transalting Strategi Into Action (1996)*. Jakarta: Erlangga.
- Mangkunegara, A. P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi. (2001). *Sistem Akuntansi, Edisi Ketiga, Cetakan Ketiga*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyadi. (2007). *Sistem Akuntansi, Edisi ke-3*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Munawir, S. (2002). *Akuntansi Keuangan dan Manajemen, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Nurlaila. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia I*. Ternate: LepKha.
- Parmenter, D. (2010). *Key Performance Indicators*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Rivai, H. A. (2005). Pengaruh Kompensasi, komitmen Organisasional, dan Kompetensi terhadap Kinerja Individual. *Kajian Bisnis, Vol. 3*.
- Salam, A. (2008). *Manajemen Personalialia (Manajemen Sumber Daya Manusia)*.

Jakarta: Ghalia.

Srimindarti, C. (2004). *Balanced Scorecard Sebagai Alternatiff Untuk Mengukur Kinerja. Fokus Ekonomi, Volume 1.*

Yuwono, D. (2003). *Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard: Menuju Organisasi Yang Berfokus Pada Strategi.* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.