

DAFTAR PUSTAKA

- Iskandar Sadikin.(2010).*Bunga Rampai Kriteria Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA)*. Surabaya: Lembang Center Indonesia
- Gaspersz,Vincent.(2007).*Organizational Excellence*.Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama
- Jogiyanto,H.M.(2007).*Metodologi Penelitian Bisnis*.Yogyakarta.BPFE-Yogyakarta
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung:CV.Alfabeta
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung:CV.Alfabeta
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung:CV.Alfabeta
- Sugiyono.(2001).*Statistika Non Parametris Untuk Penelitian*. Bandung:CV. Alfabeta
- Husein Umar.(2003).*Metode Riset Bisnis*. Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama
- Mudrajat Kuncoro.(2009).*Transformasi Pertamina*.Yogyakarta:Percetakan Galangpress (<http://books.google.co.id/books?id=VS7M1QisNv0C&pg>)
- Husein Umar.(2005).*Evaluasi Kinerja Perusahaan*.Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama (<http://books.google.co.id/books?id=IpjiCXNxIdQC&pg=PA44&dq>)
- Malcolm Baldrige National Quality Award American Society for Quality 600 North Plankinton Avenue Milwaukee, WI53203 (800) 248-1946, ext. 7205 (www.asq.org)
- Hessel Nogi S. Tangkilisan.(2007).*Manajemen Publik*.Jakarta:PT. Grasindo (<http://books.google.co.id/books?id=kWGVXrjpcjQC&pg=PA172&dq>)
- Abdul Muis.(2005).*7 Pilar Perusahaan Unggulan Implementasi Kriteria Bladrige Untuk Meningkatkan Kinerja Perusahaan*.Jakarta:PT. Gramedia Pusaka Utama (<http://books.google.co.id/books?id=5p4Yjfr4ld0C&pg=PA197&dq>)
- Lilis Rantelino.(2008). Pengaruh Penerapan *Balanced Scorecard* Terhadap Peningkatan Kinerja Manajer. Fakultas Ekonomi Universitas Widyatama

Blocher, Edward J. (2007). *Manajemen Biaya*. Jakarta: Salemba Empat
<http://books.google.co.id/books?id=OOwC9V8AhZ0C&pg=PA382&dq>

Sonny Keraf. (1998). *Etika Bisnis*. Yogyakarta: Kanisius

<http://books.google.co.id/books?id=5QzuFOFAxbUC&pg=PA64&dq>

Aso Sentana. (2004). *Service Excellent And Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Elex Media Kumpotindo

<http://books.google.co.id/books?id=TqJRVENoQ48C&pg=PA125&dq>

Chandra Wijaya. (2005). Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Menggunakan Kriteria Malcolm Baldrige National Quality Award Dan Usulan Perbaikan Di PT. Bumi Menara Internusa. Universitas Kristen Petra

Irene Anggraeni Hardiman. (2006). Perancangan Pengukuran kinerja dengan pendekatan Malcolm Bladrig National Quality Award (MBNQA) Modifikasi PT. Lestari Karya Makmur Surabaya. Universitas Kristen Petra

M. Anggi. (2010). Pengaruh Penerapan Manajemen Mutu Berbasis ISO 9001:200 Terhadap Kinerja Perusahaan Pada PT. Grand Textile Bandung. Bandung. Universitas Pendidikan Indonesia

Tony Irawan dan Lie Bie Fong. (2002). Analisis Pengaruh Faktor Kualitas Makanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Tradisional Kayu Enam di Surabaya. Surabaya. Universitas Kristen Petra.

Johannes. (2010). Balanced Scorecard Konsep Dan Implementasi: Sebagai Strategi Perusahaan. Jurnal

Dokumen aplikasi indonesian quality award 2008

www.baldrige.nist.gov

www.quality.nist.gov

<http://ekydekka.blogspot.com/search/label>

www.indowebster.com

http://www.baldrigeindo.com/Articles/Implementasi%20Baldrigedi%20Indonesia_1.pdf

http://hardhismart-consulting.blogspot.com/2009_07_01_archive.html

<http://books.google.co.id/books?id=VS7M1QisNv0C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

http://www.pertamina.com/index.php?option=com_content&task=view&id=13&Itemid=78

