

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Ali, Lukman. (1991). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Depdikbud dan Balai Pustaka.
- .(1995).). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Depdikbud dan Balai Pustaka.
- Amin Widjaja Tunggal.(2001). *Pengukuran Kinerja dengan Balanced Scorecard*. Jakarta: Harvinda.
- Berry dan Zeithaml, dikutip oleh Handi Irawan,(2003), *Manajemen Pemasaran*, Bandung.
- Drucker, Peter F. (1982). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT Pustaka Binaman Pressindo.
- Fandy Tjiptono, 2000, *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta.
- . (2005). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta : Andi.
- J. Supranto,M.A.,APU. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Kaplan, Robert S, Norton, David P. (1996) *The Balanced Scorecard, Translating Strategy into Action*, Harvard Business Press, Boston.
- Kaplan Robert S. and David P. Norton., (2001). *Balanced Scorecard Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*. Terjemahan. Jakarta: Erlangga.
- Kasmir, SE, MM, (2003), *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Edisi Enam., Jakarta: PT Raja Grafindo Persada .
- Mulyadi. (2001). *Alat Manajemen Konteporer untuk Pelipatganda Kinerja Keuangan Perusahaan Balanced Scorecard*.Jakarta:Salemba Empat.
- Mulyadi dan Jhony Setiawan. (2001). *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Jakarta : Salemba Empat.
- Malayu S.P. Hasibuan. (2009). *Dasar-Dasar Perbankan*.Jakarta: Bumi Aksara
- Nasution. (2004). *Metode Research*. Jakarta:Bumi Aksara.

- Nina Rahmayanti. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Pendidikan Akuntansi. (2007). *Pedoman Operasional Penyusunan Skripsi (POPS)*. Bandung : Universitas Pendidikan Indonesia.
- Riduwan. (2008). *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung;: Alfabeta.
- Riduwan. (2004), *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Bandung.: Alfabeta.
- . (2010). *Metode dan Tehnik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, Prof. Dr. (1999). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.
- . (2004). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- . (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- . (2007). *Metode Penelitan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- . (2008), *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- . (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Tangkilan, Hessel Nogi. S. (2003). *Manajemen Modern untuk Sektor Publik: Strategic Management, Total Quality, Balanced Scorecard, Scenario Planning*. Yogyakarta : Balairung & Company.
- Umar, Husein, (2004), *Evaluasi Kinerja Perusahaan*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Yuwono, Sony dan kawan-kawan. (2003). *Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard Menuju Organisasi yang Berfokus pada Strategi*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Zeinhaml, Valerie A, Mary Jo Bitner, Dwayne. D. Gremler. (2009). *Service Marketing (Integrating Customer Focus Accross the Firm)*.

Internet:

Wheelen and Hunger, (2000). *Kinerja Perusahaan Diukur dengan Balanced Scorecard* [Online]. Tersedia : <http://www.balancedscorecard.com>. [28 Maret 2012].

Willie and Shirley, (1997). *Kinerja Perusahaan Diukur dengan Balanced Scorecard* [Online]. Tersedia : <http://www.balancedscorecard.com>. [28 Maret 2012].

Hasil Survey *The Best Bank Service Excellence 2008-2012 Marketing Research Indonesia* (MRI) [online]. Tersedia : <http://www.infobanknews.com>. [28 Maret 2012].

Suhendra, Maman, (2004), *Evaluasi Atas Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Sistem Pengukuran Kinerja Perusahaan*, [Online] Tersedia : <http://www.balancedscorecard.com>. [28 Maret 2012].

Sumber Lainnya :

Rosyati dan Hidayati, (2004), *Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Balanced Scorecard (Studi Kasus pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Magelang)*. Tidak Diterbitkan.

Lestari, U.P dan Darmawati Dwita, (2003), *Penilaian Kinerja Organisasi melalui Pendekatan Balanced Scorecard (studi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto)*. Tidak Diterbitkan.

Putri, D.P, (2008), *Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Konsep Balanced Scorecard Studi Kasus Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Solo*. Tidak Diterbitkan.