

**TUGAS AKHIR**

**PENGUKURAN KINERJA MENGGUNAKAN BALANCED  
SCORECARD PADA DEPARTEMEN LOBBY LOUNGE**

**HOTEL X DI SURABAYA**

ditulis untuk memenuhi sebagian prasyarat akademik guna memperoleh gelar Sarjana  
Ekonomi Strata Satu



**Oleh:**

**NAMA : NATALIA STEFANIE**  
**NIM : 10206030**

**TOURISM AND HOTEL MANAGEMENT  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS CIPUTRA  
SURABAYA  
2010**