

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Linda, Fenny Setiawan. 2007. **Perancangan Alat Ukur Penilaian Kinerja Biro Kepegawaian sebuah Universitas dengan Pendekatan Balanced Scorecard dan Baldrige Scoring**. Tugas Akhir ST, Fakultas Teknik di Universitas Kristen Petra, Surabaya.
- Agusyanti, Leny. 2006. **Pengukuran Kinerja di PT. X dengan Metode Balanced Scorecard**. Tugas Akhir ST, Fakultas Teknik di Universitas Kristen Petra, Surabaya.
- Candrawati, Henie. 2009. **Analisis Kinerja Tata Usaha Jurusan di Universitas Kristen Petra berdasarkan Konsep Balanced Scorecard dengan Perhitungan Data Envelopment Analysis**. Tugas Akhir ST, Fakultas Teknik di Universitas Kristen Petra, Surabaya.
- Ciptani, Monika Kussetya. 2000. "Balanced Scorecard sebagai Pengukuran Kinerja Masa Depan : Suatu Pengantar", *Jurnal Akuntansi & Keuangan* Vol. 2, No. 1, Mei 2000 : 21-35, Universitas Kristen Petra.
- Gozali, Rudy, Sienny Kusuma. 2004. **Peningkatan Kinerja melalui Implementasi Rekomendasi pada PT. XYZ dengan Metode Balanced Scorecard**. Tugas Akhir ST, Fakultas Teknik di Universitas Kristen Petra, Surabaya.
- Hay. 2009 "Sikap Ramah Mempermudah Proses Adaptasi", *Koran Jakarta*, Nopember 10.
- Imelda R. H. N. 2004. "Implementasi Balanced Scorecard pada Organisasi Publik", *Jurnal Akuntansi & Keuangan* Vol. 6, No. 2, Nopember 2004 : 106-122, Universitas Kristen Petra.
- Kaplan, Robert, David P. Norton. 2008. *The Balanced Scorecard : Translating Strategy into Action*. Boston: Harvard Business School Press.
- Lia, David Setiawan. 2006. **Analisa Pengaruh Kualitas Internal terhadap Kepuasan Karyawan di Club House Dian Istana**. Tugas Akhir SE, Fakultas Ekonomi di Universitas Kristen Petra, Surabaya.
- Mahsun, Mohammad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Pelayanan Publik*. Jogjakarta : BPTE.
- Niven, Paul R. 2007. *Balanced Scorecard Step-by-Step : Maximizing Performance and Maintaining Results*. New Jersey : John Wiley&Sons Inc.

- Owen, Aneirin Sion. 2003. *Accounting Business Studies*. Boston : Elsevier Ltd.
- Rivai, Veithzal, Ahmad Fawzi Mohd. Basri. *Performance Appraisal : Sistem yang Tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta : Rajagrafindo Persada.
- Sugiyono. 2008. *Statistik Nonparametris untuk Penelitian*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Supranto, Johannes. 2007. *Teknik Sampling untuk Survey & Eksperimen*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Thamrin, Natalia Dewiyanti, M. V. Susan Margaretha. 2004. **Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Cake Shop di JW Marriot Hotel dan Hyatt Regency Surabaya Ditinjau dari Kualitas Produk dan Kualitas Jasa**. Tugas Akhir SE, Fakultas Ekonomi di Universitas Kristen Petra, Surabaya.
- Thenata, Samuel. 2005. **Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Metode Balanced Scorecard di PT. X**. Tugas Akhir ST, Fakultas Teknik di Universitas Kristen Petra, Surabaya.
- Windy, Andy Satya Dharmawan. 2005. **Analisa kinerja pelayanan front liner pada receptionist dan doorman Hotel Satelit berdasarkan BOS**. Tugas Akhir SE, Fakultas Ekonomi di Universitas Kristen Petra, Surabaya.
- Yurniwati. 2005. **Pengukuran Lingkungan Bisnis Eksternal dan Perencanaan Strategi terhadap Kinerja Perusahaan Manufaktur**. Disertasi Studi Ilmu Pertanian Program Pasca Sarjana. Fakultas Ekonomi di Universitas Padjajaran, Bandung.