

DAFTAR PUSTAKA

1. Kaplan, Robert S. dan David P. Norton, *Balanced Scorecard : Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*, Penerbit Erlangga: Jakarta, 1996
2. Nono, *Pengukuran Performansi Proses Bisnis Internal Perusahaan Dengan Menggunakan Pendekatan Balanced Scorecard (PT. Binder Engineering)*, Tugas Akhir, Departemen Teknik Industri Institut Teknologi Telkom, 2007.
3. Kurniati, Hani. *Pengukuran Performansi Perusahaan Dengan Metode Balanced Scorecard Di PT. Putri Daya Usahatama Bandung*. Tugas Akhir, Departemen Teknik Industri Institut Teknologi Telkom, Bandung. 2009.
4. Praptono, Budi, *Handout Kuliah Manajemen Keuangan*, Institut Teknologi Telkom, Bandung, 2004.
5. Puteri, Lucky Esa, *Pengukuran Performansi Perusahaan dengan Metode Balanced Scorecard di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung*, Tugas Akhir, Departemen Teknik Industri Institut Teknologi Telkom, 2008.
6. Sinaga, Polma Uli, *Pengukuran Performansi Proses Bisnis Internal Perusahaan dengan Pendekatan Balanced Scorecard untuk CV. Argina Teknologi*, Tugas Akhir, Departemen Teknik Industri Institut Teknologi Telkom, 2006.
7. Yuwono, Sony, Sukarno, Edy dan Ichsan, Muhammad, *Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard : Menuju Organisasi yang Berfokus pada Strategi*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2006.
8. Niven, Paul R. *Balanced Scorecard Diagnostic Mempertahankan Kinerja Maksimal*, PT Elex Media komputindo. Jakarta. 2005
9. Tjiptono, Fandy. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Penerbit Andi. 2006.
10. Artley, Will, Suzanne Stroh. *The Performance Based Mangement Handbook Volume II Establishing Integrated Performance Measurement System*. 2001. Http: www.orau.gov/pbm.