

DAFTAR PUSTAKA

- Bititci, U.S. Carrie, A.S. McDevitt, L. 1997. *Integrated Performance Measurement System: A Development Guide*. International Journal of Operations & Production Management.
- Danto, Walesa, dkk., 2010. Analisis Kebutuhan Fungsional Sistem Informasi di IT Telkom. Laporan tugas akhir.
- Darwanto, Herry. 2006. *Balance Scorecard Untuk Organisasi Pemerintah*.
- Gaspersz, Vincent (2002). *Pedoman Implementasi Program Six Sigma, Terintegrasi dengan ISO 9001:2000, MBQNA dan HACCP*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Irawan D., Handi. 2002. Sepuluh Prinsip Keputusan Pelanggan. Cetakan Pertama Jakarta: Elexmedia Komputindo.
- Kaplan, Robert S. dan David P. Norton. 1996. *Balance Scorecard : Menetapkan Strategi Menjadi Aksi*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- LAN dan BPKP, (2000). *Akuntabilitas dan Good Governance*. Lembaga Administrasi Negara. Jakarta.
- Laudon, Kenneth C dan Laudon Jane P, (2004). Sistem Informasi Manajemen. Terjemahan Bahasa Indonesia Edisi 10. Salemba Empat. Jakarta.
- Lee, S.F., Lo, K.K., Leung, R.F. and San on Ko, A. (2000). "Strategy formulation framework for vocational education: integrating SWOT analysis, balanced scorecard, QFD methodology and MBNQA educational criteria." *Managerial Auditing Journal*, 15(8): 407-423.
- Lim Bui Ho, dkk., 2008. Penerapan *Knowledge Management System* pada Perusahaan Bisnis Konsultasi di PT Piramedia Sejahtera Abadi. Laporan Tugas Akhir
- Luis, Suwardi dan Prima A. Biromo. 2007. *Step by step in Cascading Balance Scorecard to Functional Scorecard*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Neely, A.D. Adams, Chris. Kennerley, M.2002. *The Performance Prism : The Scorecard for Measuring and Managing Business Success*. Prentice Hall.

- Polk, Edward J. *Methods Analysis and Work Measurement*. New York: McGraw-Hill Book Co., 1984.
- Rangkuti, Freddy. (2006). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi, Aplikasi*. Edisi ketujuh, Prenhallindo. Jakarta.
- Supranto, J. (2006), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Cetakan Ketiga, PT.Rineka Cipta, Jakarta.
- Tatikonda, Lakshmi U. dan Rao J. Tatikonda. 1998. *We need dynamic performance measures*. US : *Journal Management Accounting*.
- Tiessen dan Scott, 1999. *Performance Measurement and Managerial Team*”, *Accounting Organization and Society* 24, 263-285.
- Vanany, Iwan dan Dian Tanukhidah, 2004, *Perancangan Dan Implementasi Sistem Pengukuran Kinerja Dengan Metode PerformancePrism*, jurnal teknik industry ITS, VOL. 6, NO. 2, 148-155.
- Yuwono, Sony, Edy Sukarno dan Muhammad Ichsan.(2006). *Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard: Menuju Organisasi yang Berfokus pada Strategi*. PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.