

DAFTAR PUSTAKA

- Mulyadi, 2001, *Balanced Scorecard: Alat Manajemen Kontemporer untuk Pelipatganda Kinerja Keuangan Perusahaan*
- Waluyo Minto, 2009, *Panduan dan Aplikasi Structural Equation Modelling*, UPN “Veteran” Jatim, Surabaya.
- Rober S. Kaplan/David P. Norton, 1996, *Balanced Scorecard Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*
- Sudjana, 1989, *Metode Statistika* Sudjana, Tarsito, Bandung Jawa Barat
- Sumada, Ketut. (2012), *Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Konsumen)*, Cetakan Keenam, Penerbit Alfabeta
- Supriyanto, and Ernawaty. (2010), *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*, Bandung, Penerbit Cv. Alfabeta
- Niven, Paul N. 2003. *Balanced Scorecard Step-By-Step For Government and Nonprofit Agencies*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Porter, Michael, E, 1993, *Keunggulan Bersaing Menciptakan dan Mempertahankan Keunggulan Strategis Perusahaan*, Jakarta, Erlangga.
- Gaspersz, Vincent 2005. *Sistem Manajemen Kinerja Terintegritas Balanced Scorecard* Jakarta, Niaga Swadaya
- Suwardi Lusi, Prima A. Biromo 2007, *Step by step in cascading balanced scorecard to functional scorecards*, Jakarta Gramedia
- Hubert K. Rampersad IAP, 2006 *Personal Balanced Scorecard*