

DAFTAR RUJUKAN

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2010.
- Assauri, Sofjan. *Strategic Marketing: Sustaining Lifetime Customer Value*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- Ancok, Djamaluddin. *Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi*. Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama, 2012.
- Amirullah. *Manajemen Strategi Teori Konsep Kinerja*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015.
- Bungin, Burhan. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Putra Grafika, 2007.
- Basri, Yesi Mutia. "Pengaruh Proses Bisnis Internal Terhadap kinerja Finansial Pada perusahaan minyak dan gas di provinsi Riau". *Jurnal Akuntansi*, volume 1, nomor 02, (April, 2013).
- Djalal Nachrowi, Nachrowi & Hardius Usman. *Pendekatan Populer dan Praktis Ekonometrika Untuk Analisis Ekonomi dan Keuangan*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI, 2006.
- Faisol, Ahmad. "Analisis Pengaruh Penerapan Balanced Scorecard terhadap Peningkatan Kinerja Perusahaan (studi kasus pada perusahaan daerah air minum (pdam) lamongan)", *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Akuntansi*, Vol. 1, No.01, (Februari 2011).
- Hurriyati, Ratih. "Pengaruh Pemasaran Eksperiensial terhadap Retensi Pelanggan pada Pengunjung Resort dan Spa Kampung Sampireun Garut", *Jurnal Manajemen Pendidikan Bisnis*, Vol. 7, nomor 13 (Februari, 2008).

- Hasan, Iqbal. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: Bumi aksara, 2010.
- Jogianto. *Pedoman Survei Kuesioner*. Yogyakarta: Anggota IKAPI, 2011.
- Kotler, Philip. *Marketing Insights From A to Z*. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2003.
- Kuncoro, Mudrajad. *Metode Kuantitatif*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2011.
- Laksana, Fajar. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- Luis, Suwardi. *Balance Scorecard*. Jakarta: Kompas Gamedia, 2010.
- Lovelock, Cristopher, dkk. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Erlangga, 2010.
- Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- Moehariono, *Indikator Kinerja Utama (IKU)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2011.
- Mukhit, Abd. *Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. Surabaya: Pena Salsabila, 2013.
- Mursi. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Bumi Aksara, 2003.
- Marwansyah. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Nuryana, Fatati. *Statistik Bisnis*. Surabaya: Pena Salsabila, 2013.
- Nazir, Moh. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2014.
- Putra, Boy Isma. "Analisis pengukuran kinerja dengan metode *Balanced Scorecard* (BSC) di CV MCH Sidoarjo". *Jurnal UPN Veteran Jatim*.
- Pabundu, Tika Moh. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010.
- Rangkuti, Freddy. *SWOT Balanced Scorecard*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2011.
- Rofiaty. *Inovasi dan Kinerja*. Malang: Universitas Brawijaya Pers, 2012.
- SKaplan, Robert, dkk *Balanced Scorecard*. Jakarta: Erlangga, 2000.

- Suharyadi & Purwanto. *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Jakarta: Salemba Empat, 2011.
- Supranto, Nandan Limakrisna. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2011.
- Sujarweni, Wiratna & Poly E. *Statistika Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Susetyo, Budi. *Statistika Untuk Analisis Data Penelitian*. Bandung: PT. Refika Aditama, 2012.
- Umar, Husein. *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013.
- Hasibuan, Malayu S.P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005.
- Solihin, Ismiil. *Manajemen Strategik*. Jakarta: Erlangga, 2012.
- Suhardi, Gunarto. "Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Surabaya", *Jurnal Kinerja*, volume 10, nomor 1 (2006).
- Sunarto. *Sistem Pengendalian Manajemen*. Yogyakarta: Amus, 2007.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Subanti, Sri. *Ekonometri*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014.
- Tjiptono, Fandi, dkk. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi, 2011.
- Tanzeh, Ahmad. *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Teras, 2009.
- Tim Penyusun. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. STAIN Pamekasan, 2012.
- Tandiontong, Mathius, Erna Rizki Yoland. "Penerapan *Balanced Scorecard* Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Yang Memadai" (Sebuah Studi Pada Perusahaan Bio Teh Sarana di Bandung)", *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, volume 7, nomor.05 (Mei-Agustus, 2011).
- Wibowo. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.

Yunus, Muh. *Inovasi & Kreativitas dalam Pemasaran*. Malang: UIN-MALIKI PRESS,
2010.

https://id.wikipedia.org/wiki/Manajemen_sumber_daya_manusia.

<http://www.bprs-spm.com>