

## DAFTAR PUSTAKA

- Alocia, 2013. **Penerapan Sustainable Balanced Scorecard untuk Perusahaan Pertambangan dan Jasa Pertambangan**. Semarang: Universitas Katolik Soegijapranata
- Arikunto, Suharsimi. 2006. **Prosedur Penelitian**. Yogyakarta: Bina Aksara
- Blocher, Stout dan Cokins. 2012. **Manajemen Biaya Penekanan Strategis Edisi 5 Buku 2**. Jakarta: Salemba Empat
- Cooper dan Schinder. 2011. **Business Research Methods, Eleventh Edition** Mc Graw-Hill International Edition, Singapore.
- Dominici, Gandolfo. 2010. **Customer Satisfaction in The Hotel Industry : A Case Study from Sicily**. International Journal of Marketing Studies
- Ernita. 2009. **Balanced Scorecard sebagai Alat Ukur Kinerja**. Medan: UMN Al Washliyah
- Hartono, Jogyanto. 2010. **Metodologi Penelitian Bisnis : Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman**. Jogjakarta : BPF
- Hansen dan Mowen. 2006. **Buku I Management Accounting Edisi 7**. Jakarta: Salemba Empat
- Kala, D. & Bagri, S.C. 2014. **Balanced Scorecard Usage and Performance of Hotels : a Study from Tourist State of Uttarakhand, India**. India: Himgiri Zee University
- Kaplan, R.S. & Norton, D.P. 1996. **The balanced scorecard: translating strategy into action**. Boston: Harvard Business School Press.
- Kaplan, Robert. S and David P. Norton. 2000. **Balanced Scorecard Menerapkan Strategi Menjadi Aksi**. Jakarta: Erlangga
- Kaplan, Robert S, David P. Norton. 2002. **Translating strategy Into Action The Balanced Scorecard**. Massachusetts: Harvad Business School Press Boston.
- Kurniawan dan Sany. 2013. **Pengaruh Employee Satisfaction terhadap Profitability pada Hotel Berbintang Tiga di Surabaya**. Surabaya: Universitas Kristen Petra
- Kusuma, Yuke. 2013. **Intergrasi Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) ke dalam Balanced Scorecard (BSC) di Industri Agrikultur**. Semarang: Universitas Katolik Soegijapranata
- Murti. 2011. **Pengaruh Employee Retention terhadap Turnover Intention dan Kinerja Karyawan**. Yogyakarta: Universitas PGRI

- Pearce, J. A., dan Robinson, R. B. 2007. ***Strategic Management: Formulation, Implementation, and Control***. 10th ed. New York: McGraw-Hill
- Santoso, Singgih. 2012. **Analisis SEM Menggunakan AMOS**. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sevilla, Consuelo et, Al. 1993. **Pengantar Metode Penelitian**. Jakarta: Universitas Indonesia Pers
- Sianipar. 1999. **Manajemen Jasa**. Yogyakarta: Andi
- Sony Yuwono, Edy Sukarno dan Muchammad Ichsan. 2002. **Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard: Menuju Organisasi yang Berfokus pada Strategi**. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Yee, W. Y. Rachel., Yeung, Andy C. L. & Cheng, T. C. Edwin. 2008. **The Impact of Employee Satisfaction on Quality and Profitability in High Contact Service Industries**. *Journal of Operations Management*

