

DAFTAR PUSTAKA

- Bernardin and Russel. 1993. , Simamora, Henry. 2004. Alwi, Syafarudin. 2001.
Pengertian kinerja. (On-line) Available at <http://id.wikipedia.org/wiki/kinerja>
- Gronross, Christian.1990. *Pengertian Jasa.* (On-line) Available at
<http://id.wikipedia.org/wiki/jasa>
- http://id.wikipedia.org/wiki/Manajemen_kinerja
- Irawan, Hamdi.2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan.* Jakarta : PT Elex Media Computindo
- Kaplan, Robert S, dan Norton, David P. 1996. *Balanced Scorecard : Menerapkan Strategi Menjadi Aksi.* Terjemahan : Michael Hammer. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary. 2000. *Dasar - Dasar Pemasaran (Principles of Marketing),* Jakarta : PT. INDEX kelompok Gramedia.
- Neely, A.D., and Adams, C.A (a), 2000. *Perspectives on Performances: The Performance Prism,* Centre for Business Performance, Cranfield School of Management, UK.
www.som.cranfield.ac.uk/som/cbp/downloads/prismarticle.pdf
- Neely, A.D., and Adams, C.A (b), 2000. *The Performance Prism in Practice,* Centre for Business Performance, Cranfield School of Management, UK.
www.emeraldinsight.com/Insight/html/Output/
- Parasuraman, A.et.al. 1998. *Servqual : A Multiple Item Scale for Measuring Customer Perceptions of sevice Quality.* Dalam Journal of retailing
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analistik Kasus PLN-JP,* Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rebecca L.Morgan.2003. *Melayani Pelanggan Kecewa.* Jakarta : Victory Jaya Abadi
- Riggs, James L. 1987. *Productivity System Planning, Analysis Control.* New York : Jhon Willey and Sons.
- Rivai Veithzal, MB. 2005. *Performance Appraisal.* Jakarta : Rajagrafindo Persada
- Saaty, Thomas L. 1999. *Fundamental of The Analytic Network Proces.* 322 Mervis Hall University of Pittsburgh, USA. Jurnal ISAHp, Agustus 14.

- Saaty, Thomas L. 1993. *Pengambilan Keputusan Bagi Para Pemimpin; Proses Hirarki Analitik untuk Pengambilan Keputusan dalam Situasi yang Komplek*. Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo.
- Saaty, Rozann W. 2003. *Making In Complex Environment; The Analytic Hierarchy Process (AHP) for Decision Making and The Analytic Network Process (ANP) for Decision Making with Dependence and Feedback*. Embry Riddle Aeronautical University, Daytona Beach, Florida.
- Sukandarrumidi. 2002. *Metodologi Penelitian;Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sutrisno, Hadi. 1991. *Analisis Butir Untuk Instrumen, Angket, Tcs dan Skala Nilai Basics*. Jogjakarta : Andi Offset.
- Vanany, I. 2003. *Aplikasi Analytic Network Process (ANP) pada Perancangan Sistem Pengukuran Kinerja (Studi Kasus Pada PT. X)*, Jurnal Teknik Industri Volume. 5, No. 1, 50– 62, Juni. www.petra.ac.id/~puslit/journals/request.
- Vanany, I., dan Tanukhidah, D. 2004. *Perancangan Dan Implementasi Sistem Pengukuran Kinerja Dengan Metode Performance Prism (Studi Kasus Pada Hotel X)*, Jurnal Teknik Industri Vol. 6, No. 2, Desember: 148 – 155
- Wright, lauren K, & Lovelock, Christopher H. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Alih Bahasa : Agus Widyantoro. Jakarta : Indeks
- Zeitaml, Valerie, & Bitner, Marijo.1996..*Service Marketing*. New York:Mc-Graw Hill