

DAFTAR PUSTAKA

- _____, 2019. *Macam-Macam Rasio Keuangan dan Rumusnya*. <https://tipsserbaserbi.blogspot.com/2016/03/macam-macam-rasio-keuangan-dan-rumusny.html> Diakses pada 05 Januari 2019.
- _____, 2019. *Balanced Scorecard, Definisi, Konsep dan Perspektif*. <http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/04/balanced-scorecard-definisi-konsep-dan.html>. Diakses pada 01 Januari 2019.
- _____, 2020. <https://www.jet.co.id/> Diakses pada 06 Juni 2020.
- Armstrong, M. and Baron, A. 1998. *Performance Management – The New Realities*. London: Institute of Personnel and Development
- Asriel, Azis.2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus pada Pengguna Jasa Pengiriman Paket PT. Pos Indonesia (Pesero))”. *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Azwar, S. (2015). *Reliabilitas dan validitas*.Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bambang Prasetyo, Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada,2005.
- Bambang Riyanto. 1995. *Dasar-Dasar Pembelanjaan Perusahaan*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Christoper Lovelock & Lauren K Wright.2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT. Indeks, Indonesia.
- Fandy,Tjiptono, 2000. *Manajemen Jasa*,Edisi Kedua. Andy offset, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Prasetya, Heri dan Lukiastruti. 2009. *Manajemen Produksi (Cetakan Pertama)*. Yogyakarta: MedPress (Anggota IKAPI).
- Prastowo Dwi, Juliaty Rifka. 2002. *Analisis Laporan Keuangan-Konsep dan Aplikasi*. Cetakan Kedua. AMP YKPN. Yogyakarta.
- Kaplan, Robert S and David P Norton. (1996). *The Balanced Scorecard Translating Straregy Into Action*. Boston : Harvard Business School Press.
- Kaplan, Robert S and David P Norton. (2000). *Balanced Scorecard: Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*. Jakarta: Erlangga.

- Kartika, Dewi dan Anton Karta Surya.2015. “Penerapan *Balanced Scorecard* Untuk Menilai Kinerja PT XL AXIANTA TBK Dalam Mencapai Strateginya”. *Skripsi*. Jakarta : Universitas BINUS Jakarta Barat.
- Klemensia, Erna C.2012. “Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Konsep *Balanced Scorecard* (Studi Kasus Pada CV Andi Offset)”. *Skripsi*. Yogyakarta : Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. Edisi ke-3. Jakarta: Salemba Empat.
- Lynch, Richard L. dan Cross, Kelvin. (1993). *Performance Measurement System, Handbook of Cost Management*. New York : Warren Gorham Lamont.
- Mudrajad Kuncoro, (2013). “Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi” Edisi 4. Jakarta: Erlangga.
- Mulyadi. 2001. Sistem Akuntansi Edisi Tiga. Jakarta : Salemba Empat.
- Mulyadi. (2005). *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Yogyakarta: Aditya Media.
- Sugiyono. (1999). *Metode Penelitian Bisnis*. Penerbit Alfabeta Bandung.
- Sugiyono. 2004. Metode Penelitian. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2009, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.CV
- Sutrisno. 2001. Manajemen Keuangan Teori, Konsep dan Aplikasi. Cetakan kedelapan. Ekonisia. Yogyakarta.

