

DAFTAR PUSTAKA

- Angelova, B., & Zekiri, J. (2011). Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. Vol. 1, No. 3, October 2011, ISSN: 2222-6990.
- Anggi Putri Pertiwi, Walesa Danto, & Kusuma Ayu Laksitowening. (2011). Balanced Scorecard sebagai Alat Ukur Kinerja Perguruan Tinggi (IT Telkom). *Jurnal Penelitian*. Fakultas Informatika IT Telkom Bandung.
- Arta Efy Setiawan. (2013). Perangkat Pengukur Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Proses Pembelajaran di Jurusan Teknik Mesin Universitas Negeri Semarang. *Skripsi*. Pendidikan Teknik Mesin, Fakultas Teknik Universitas Negeri Semarang.
- Asriyani. (2012). Pengukuran Kinerja Dengan Balanced Scorecard Pada PT. Hadji Kalla Cabang Cokroaminoto Makassar. *Skripsi*. FEB UNHAS Makassar.
- Bambang Trisno, Tasma Sucita, & Wasimudin Surya. (2009). Perancangan Sistem Pengukuran Kinerja Di Perguruan Tinggi dengan Pendekatan Balanced Scorecard. *Jurnal Penelitian*. FPTK UPI Bandung.
- Binden, W., Mziu, H., & Suhaimi, M.A.. (2014). Employing the Balanced Scorecard (BSC) to Measure Performance in Higher Education – Malaysia. *International Journal of Information and Communication Technology Research*. Volume 4 No. 1, January 2014, ISSN 2223-4985.
- Chalaris, I.E, & Poustourli, C. (2012). Total Quality Management in Higher Education with Balance Scorecard Technique. *Oral-MIBES 25-27 May*. Page 85-99.
- Dadang Dally. (2010). *Balanced Scorecard Suatu Pendekatan Dalam Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Djoko Pranoto, R, & Eko Indrajit, R. (2004). *Manajemen Perguruan Tinggi Modern*. Diambil dari http://pjjaptikom.net/pluginfile.php/3497/mod_glossary/attachment/35/Book15-ManajemenPTModeren.pdf, pada tanggal 01 November 2014, jam 05.27 WIB.
- Duwi Priyatno. (2013). *Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.
- Evans, M.H., CPA, CMA, CFM. (2002). *The Balanced Scorecard. Excellence in Financial Management*. Diambil dari <http://www.exinfm.com/training/pdfiles/course11r.pdf>, pada tanggal 04 November 2014, jam 10.22 WIB.

- Farid, D., Nejati, M., & Mirfakhredini, H. (2008). Balanced Scorecard Application In Universities And Higher Education Institutes: Implementation Guide In An Iranian Context. *Annals of University of Bucharest, Economic and Administrative Series*, Nr. 2 (2008) 31-45.
- Fatmasari Sukesti. (2010). Analisis Penggunaan Balanced Scorecard Sebagai Alternatif Untuk Mengukur Kinerja Pada Universitas Muhammadiyah Semarang. *Prosiding, Seminar Nasional*. Semarang: UNIMUS. ISBN:978.979.704.883.9.
- Freddy Rangkuti. (2013). *SWOT Balanced Scorecard*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- FT UNY. (2014). *Tentang Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta*. Yogyakarta: FT UNY.
- Hadari Nawawi. (2006). *Evaluasi Dan Manajemen Kinerja Di Lingkungan Perusahaan Dan Industri*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hari Murti, Agus Prasetyo Utomo, Sri Mulyani, dkk. (2013). Perancangan Sistem Kinerja Lembaga Pendidikan Dengan Metode Balanced Scorecard Pada Universitas Stikubank Semarang. *Laporan Penelitian*. FTI Unisbank Semarang.
- Irham Fahmi. (2010). *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Irsutami & Chici Ramdhaniah. (2011). Pengembangan Pengukuran Kinerja Dengan Pendekatan Balance Scorecard (Studi Kasus Pada Politeknik Negeri Batam). *Jurnal Penelitian*. Politeknik Negeri Batam.
- Kaplan, Robert S & Norton, David P. (2001). *The Strategy-Focused Organization*. Boston, Massachusetts : Harvard Business School Press.
- Kaplan, Robert S & Norton, David P. (2006). *Alignment-Using The Balanced Scorecard to Create Corporate Synergies*. Boston, Massachusetts : Harvard Business School Press.
- Karathanos, D., & Karathanos, P. (2005). Applying the Balanced Scorecard to Education. Southeast Missouri State University. *Journal of Education for Business*. March/April 2005. Page 222-230.
- Kassahun, T. (2010). Rethinking institutional excellence in Ethiopia: adapting and adopting the balanced scorecard (BSC) model. *JBAS*. Vol.2 No.1 May. 2010. Page 22-53.
- Kitchroen, K. (2004). Service Quality in Educational Institutions. *ABAC Journal*. Vol. 24, No.2 (May - August, 2004), pp. 14 – 25.

- Lumaaur Ridlo. (2012). *Pengembangan Instrumen Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Layanan Akademik dan Implementasinya di Institut Agama Islam Imam Ghazali (IAIIG) Cilacap*. Tesis Magister, tidak diterbitkan, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- Mahmudi. (2013). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mangkunegara, A.P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moeheriono. (2012). *Indikator Kinerja Utama (IKU)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mohamad Mahsun. (2009). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : BPFE.
- Moh. Pabundu Tika. (2010). *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhammad Joko Triono. (2012). Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Administrasi Akademik Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo Semarang. *Skripsi*. Fakultas Tarbiyah, Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Mulyadi. (2014). *Sistem Terpadu Pengelolaan Kinerja Personel Berbasis Balanced Scorecard*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- M. Al-Zwyalif, I. (2012). The Possibility of Implementing Balanced Scorecard in Jordanian Private Universities. University of Jordan. *International Business Research*. Vol. 5, No. 11, ISSN 1913-9004, E-ISSN 1913-9012. Page 113-120.
- M. Anwar Prabu. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Niven, Paul R. (2002). *Balanced Scorecard Step by Step : Maximizing Performance and Maintaining Result*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Nugroho Wibowo. (2014). Dampak Implementasi SMM ISO 9001:2008 Terhadap Budaya Mutu pada SMK di Kabupaten Gunung Kidul. *Jurnal Pendidikan Vokasi* (Vol 4, Nomor 1). Hlm. 43-55.
- Parasuraman, A, Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1994). Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria. New York University. *Journal of Retailing*. Vol. 70, No. 3, pp.201-230, ISSN 0022-4359.
- Pusat Data dan Statistik Pendidikan (PDSP). (2012). *Ikhtisar Data Pendidikan Tahun 2011/2012*. Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

- Renata Arimawati. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro. *Skripsi*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro Semarang.
- Republik Indonesia .(2003). Undang-Undang RI Nomor 20, Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional. Diambil dari <http://www.dikti.go.id/files/atur/UU20-2003Sisdiknas.pdf> tanggal 17 Maret 2014.
- Rezma Hadi Rahmani. (2010). Analisis Pengukuran Kinerja Organisasi Nirlaba Dengan Metode Balanced Scorecard Studi Pada UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. *Skripsi*. FE UIN Malang.
- Sallis, Edward (Ed). (2011). *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. (Alih bahasa: Dr. Ahmad Ali Riyadi dan Fahrurrozi, M.Ag.) Yogyakarta: IRCiSoD.
- Simons, Robert. (2000). *Performance Measurement & Control Systems for Implementing Strategy: Text & Cases*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall,Inc.
- Sri Kantun. (2013). *Hakikat dan Prosedur Penelitian Pengembangan*. Diambil dari <http://library.unej.ac.id/client/search/asset/468> tanggal 2 April 2014.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Sukma Pratiwi. (2011). Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Psikologi UIN Jakarta. *Skripsi*. Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syaiful Sagala. (2011). *Manajemen Strategik Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Tim PPs UNY. (2014). *Pedoman Penyusunan dan Penilaian Tesis dan Disertasi*. Yogyakarta: Program Pascasarjana Universitas Negeri Yogyakarta.
- Tim TAS FT UNY. (2013). *Pedoman Penyusunan Tugas Akhir Skripsi*. Yogyakarta: FT UNY.

Wawan Setyawan. (2009). *Prinsip Dasar ISO 9001:2008*. Diambil dari <http://www.infometrik.com/wp-content/uploads/2009/06/PRINSIP-DASAR-ISO-9001.pdf>. pada tanggal 13 Oktober 2014, Jam 17.02 WIB.

Wibowo. (2013). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.