

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifuddin, M. (2009) *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT (Persero) Angkasa Pura I di Bandar Udara Ahmad Yani, Semarang* [tesis]. Jakarta: Program Pasca Sarjana, Universitas Terbuka.
- Andaranik, A. Y. (2008) *Penerapan Balanced Scorecard sebagai Tolak Ukur Pengukuran Kinerja pada Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani Kota Metro, Lampung* [skripsi]. Jakarta: Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, ABFII Perbanas.
- Dewi, N. A. (2007) *Implementasi Balanced Scorecard sebagai Alat Pengukur Kinerja pada PT Bestindo Intiselaras* [skripsi]. Jakarta: Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, ABFII Perbanas.
- Fauzi. (1995) *Kamus Akuntansi Praktisi*. Surabaya: Indah.
- Hadi, S. (1997) *Metodologi Research, Untuk Penulisan Paper, Skripsi, Thesis, Disertasi*, Yogyakarta: Andi.
- Hermawan, A. (1996) *Balanced Scorecard Sebagai Sarana Akuntansi Manajemen Strategi*. Jakarta: IAI.
- Heryadi, D. (2010) *Komunikasi Pribadi*. 23 Desember 2010.
- Hidayar, A. (2010) *Pengaruh Strategi Bersaing Terhadap Kinerja Modal Intelektual (Studi Empiris pada Perusahaan Perbankan di Indonesia)* [skripsi]. Program Studi Akuntansi, Fakultas Ilmu Ekonomi dan Sosial, Universitas Bakrie.

Indosat. *Galeri Indosat*. Diakses dari

[http://www.indosat.com/Customer\\_Support/Galeri\\_Indosat](http://www.indosat.com/Customer_Support/Galeri_Indosat), 30 Januari 2011.

Indosat. *Griya Indosat*. Diakses dari

[http://www.indosat.com/Customer\\_Support/Griya\\_Indosat](http://www.indosat.com/Customer_Support/Griya_Indosat), 30 Januari 2011.

Indosat. *Indosat Community*. Diakses dari

[http://www.indosat.com/Customer\\_Indosat/Indosat\\_Community](http://www.indosat.com/Customer_Indosat/Indosat_Community), 30 Januari 2011.

Indosat. *Payment Point*. Diakses dari

[http://www.indosat.com/Customer\\_Support/Payment\\_Point](http://www.indosat.com/Customer_Support/Payment_Point), 30 Januari 2011.

Kaplan, R. S. dan D. Norton (2000) *Balanced Scorecard: Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*. Terjemahan oleh Peter R. Yosi Pasla dari *Balanced Scorecard: Transalting Strategi Into Action* (1996). Jakarta: Erlangga.

Kartajaya, H. (1997) *Marketing Plus 2000: Siasat Memenangkan Persaingan Global*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Kieso, D. E., Weygandt, J. Y. dan Warfield, T. D. (2007) *Intermediate Accounting (12th edition)*. USA: John Wiley & Sons.

Kotler, P. (1995) *Manajemen Pemasaran*. A. A. Hermawan, penerjemah;. Jakarta: Salemba Empat. Terjemahan dari: *Marketing Management*.

Kotler P. (2000) *Marketing Management*. New Jersey, USA: Prentice Hall, Inc.

Lynch, R. L. dan K. F. Croos (1993) *Performance Measerement System, Handbook of Cost Manajemen*. New York: Warren Gorham Lamont.

- Marta, M. C. (2010) *Pengaruh Struktur Modal terhadap Tingkat Risiko Keuangan dan Nilai Perusahaan* [skripsi]. Jakarta: Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.
- Merdekawati, I. (2010) *Analisis Ketepatan Waktu Penyajian Laporan Keuangan: Studi Empiris pada Bursa Efek Indonesia* [skripsi]. Jakarta: Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.
- Mirza, T. (1997) *Balance Scorecard*. Usahawan. No. 06 tahun XXVI 1997.
- Mulyadi (2001) *Akuntansi Manajemen : Konsep, Manfaat dan Rekayasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mutasowifin, A. (2002) *Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Tolok Ukur Penilaian Kinerja Pada Badan Usaha Berbentuk Koperasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Niven, P. R. (2002) *Balanced Scorecards Step by Step: Maximizing Performance and Maintaining Results*. United States of America: John Wiley & Sons, Inc.
- Parasuraman, Zeithami, A.A. Berry, (1995) *Delivery Service Quality: Balancing Customer Perception and Expectation*. New York: The Free Press.
- Prihananto, A. D. (2006) *Penerapan Balanced Scorecard sebagai Tolak Ukur Penilaian Kinerja pada Badan Usaha berbentuk Rumah Sakit (Studi Kasus pada Rumah Sakit Kristen Tayu Pati)* [skripsi]. Semarang: Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Soegijapranata.
- Saputro, A. (2010) *Analisis Pengelolaan Aset Tetap di PT Indosat, Tbk.* [laporan kerja praktek]. Jakarta: Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

- Tjiptono, F. (1997) *Strategi Pemasaran*. Edisi II. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, H. (2003) *Metode Riset Akuntansi Terapan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Weston, J. Fred dan Thomas, E Copeland (1995) *Manajemen Keuangan. Jilid I, Edisi ke 9*. Jakarta: Binarupa Aksana.
- Wild, J. J. dan K. R. Subramanyam (2009) *Financial Statement Analysis: 10th edition*. New York: McGraw-Hill.
- Tunggal, A. W. (2002) *Memahami Konsep Balanced Scorecard. Cetakan Kedua*. Jakarta: Harvindo