

DAFTAR PUSTAKA

- Andersen, Bjorn, (1999), *Business Process Improvement Toolbox*, ASQ, Milwaukee, dikutip dari Natasasmita, Dede, 2003, *Penentuan Indikator Pengukur Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal Dalam Kerangka Balanced Scorecard*, Thesis S-1, Departemen Teknik Industri ITB, Bandung.
- Bacal, R., 2001, *Performance Management (terjemahan)*, Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, Hal. 2-4.
- Kaplan, R.S., dan David P. Norton, 2000, *Balanced Scorecard: Menerapkan Strategi Menjadi Aksi (terjemahan)*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Lane, M.D., 2003, *Computing Pearson Correlation Coefficient*, <http://www.ruf.rice.edu>, [online, accessed 12 May. 2004].
- Natasasmita, Dede, 2003, *Penentuan Indikator Pengukur Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal Dalam Kerangka Balanced Scorecard*, Thesis S-1, Departemen Teknik Industri ITB, Bandung, Hal. 5-10.
- Porter, M.E., 1985, *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*, First Edition, The Free Press, New York.
- Simons, R., 2000, *Performance Measurement & Control System for Implementing Strategy*, Prentice-Hall Inc, New Jersey, Pp. 186-193.
- Sudjana, 2003, *Teknik Analisis Regresi dan Korelasi Bagi Para Peneliti*, Edisi ketiga, Penerbit Tarsito, Bandung, Hal. 54-57, 61-64.
- Supranto, J., 1994, *Statistik Teori dan Aplikasi*, Penerbit Erlangga, Jakarta, Hal 60-62.
- Walpole, R.E., dan Raymond H. Myers, 1995, *Ilmu Peluang dan Statistika Untuk Insinyur dan Ilmuwan (terjemahan)*, Edisi keempat, Penerbit ITB, Bandung, Hal. 574-580.
- Yuwono, S., Edy, S., dan M. Ichsan, 2003, *Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard*, Edisi kedua, Penerbit Gramedia Pustaka Utama,