

Umar, Husein, *Riset Akuntansi: Panduan Lengkap untuk Membuat Skripsi*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1997.

Schindler, S. Pamela and Cooper, R. Donald, *Business Research Methods*, 9<sup>th</sup> Edition, McGraw Hill, New York, 2006

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV Alfabeta, 1999.

Rosyati dan Luk Luk Atul Hidayati, *Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Balanced Scorecard: Studi Kasus Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Magelang*, Jurnal Analisis Bisnis dan Ekonomi, Vol.2, No.1: 84-103, 2004.

Rencana Pembangunan Jangka Panjang Departemen Pendidikan Nasional 2005 – 2009

Rencana Strategis Direktorat Pendidikan Menengah Kejuruan 2004 – 2009

Niven Paul R., *Balanced Scorecard Step by Step for Government and Non-profit Agencies*, 2003..

Mulyadi dan Johny Setyawan, *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen: Sistem Pelipatganda Kinerja Perusahaan*, Edisi 2, Jakarta: Salemba Empat, 2001.

Mulyadi, *Akuntansi Manajemen: Konsep, Manfaat, dan Rekayasa*, Edisi 3, Jakarta: Salemba Empat, 2001.

Mavrinac, Sarah, dan Vitale Michael, *The Balanced Scorecard*, [www.research.com](http://www.research.com)

Luis Suwardi, *Step by Step in Cascading Balanced Scorecard to Functional Scorecards*, Gramedia Pustaka Utama, 2007.

Kaplan, R.S. & Norton, D.P. (1996). *The balanced scorecard: translating strategy into action*. Boston: Harvard Business School Press.

Kaplan Robert S. and David P. Norton, *Balanced Scorecard Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*, Terjemahan, Jakarta: Erlangga, 2000.

<http://www.datapokok.ditpsmk.net> tahun 2008

Gorski, S.E, *The SWOT Team-Focusing on Minorities, Community, Technical, and Junior College Journal*, Edition 61, 1991.

Gasperzs Vincent , *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard dengan Six Sigma Untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah*, Gramedia Pustaka Utama, 2006.



**Pengukuran kinerja direktorat pembinaan SMK berbasis balanced scorecard**  
NUGROHO, Pitoyo, Slamet Sugiri, Prof., Dr., MBA

Universitas Gadjah Mada, 2009 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

Broadhead, C.W, Image 2000: A Vision for Vocational Education To Look Good, We've Got To Be Good, Vocational Education Journal, edition 66, 1991.

Anthony, R.N. & Govindarajan, v. (2003). *Management Control Systems* , 11<sup>th</sup> edition, 2003, Mc Graw Hill.

Lampiran 1. Hasil Kuisioer Kepuasan Pelanggan

No. Resp	Kepuasan Pelanggan												Skor Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	4	3	4	4	5	5	5	3	4	5	4	4	50
2	5	3	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	49
3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	51
4	3	2	4	4	4	5	4	3	4	4	4	2	43
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51
6	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	54
7	5	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	41
8	5	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	53
9	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	3	50
10	4	4	3	5	5	5	4	5	4	4	3	3	49
11	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	19
12	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	56
13	5	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	52
14	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	48
15	3	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	44
16	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	42
17	5	4	3	4	4	3	4	2	3	4	4	2	42
18	4	3	5	5	4	4	3	4	4	3	4	3	46
19	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	53
20	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	57
21	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	30
22	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	53
23	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	47
24	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	55

Pendidikan	Kelamin (P/W)	Umur	Jabatan
S2	P	41 - 50	Ka Dinas
S1/D4	W	30-40	Guru
S2	P	41 - 50	Kasek
S2	P	41 - 50	Kasek
S2	P	30 - 40	Guru
S2	P	41 - 50	Kasek
S2	P	>50	Kabid
S2	P	>50	Kasek
S1/D4	W	41 - 50	Kasek
S2	P	>50	Kasek
S2	P	41 - 50	Kasek
S1/D4	P	41 - 50	Guru
S1/D4	P	41 - 50	Kasi
S1/D4	P	41 - 50	Guru
S1/D4	P	30-40	Kasek
S2	P	41 - 50	Kasek
S2	P	41 - 50	Kasek
S2	P	>50	Kasek
S1/D4	P	30 - 40	Wakasek
S1/D4	P	>50	Kasek
S1/D4	P	30 - 40	Guru
S1/D4	P	41 - 50	Kasek
S1/D4	P	>50	Kasek
S1/D4	W	>50	Kasek