

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Qawi Othman & Lynn Owen, Adopting and Measuring customer Service Quality (SQ) in Islamic Banks : A Case Study in Kuwait Finance House, Journal of Islamic Financial Services Vol. 3. No. 1
- Ahmad Al-Mursi Husain Jauhar, 2009, Maqashid Syariah, Amzah, Jakarta
- Ahmad Fathoni, 2008, Evaluasi Penerapan Balanced Scorecard sebagai Alat Penilaian Kinerja Organisasi pada PT. Petro Graha Medika (Rumah Sakit Petrokimia Gresik), Surabaya Universitas Airlangga. Dalam <http://adln.lib.unair.ac.id/go.php?id=gdlhub-gdl-s1-2009-fathoniahm-10204&PHPSESSID=af933c04f6809b9e443f9b099681c960>
- Beatriz Armendáriz de Aghion and Jonathan Morduch, 2005, The Economics of Microfinance, The MIT Press, Cambridge, Massachusetts, London, England.
- Becker B.E etal, 2009, The HR Scorecard Mengaitkan Manusia, Strategi dan Kinerja, Esensi, Jakarta,
- From the presentation delivered by Robert S. Kaplan, "Creating Strategy-Focused Public Sector Organizations," September 2004.
- Gaspaerz V, 2006, Sistem Menejemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard dengan Six Sigma untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah, Gramedia, Jakarta
- Hadi, Sutrisno. 1987. Metodologi Research. Yogyakarta, Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada
- <http://initugasku.wordpress.com/2010/03/03/definisi-inovasi/>
- <http://instructionaltheorycourse.blogspot.com/2009/03/definisi-belajar.html> Friday, March 19, 2010
- http://library.um.ac.id/images/stories/file_bab2_ptknaratif.pdf
- <http://techonly13.wordpress.com/2009/07/04/pengertian-belajar-dan-pembelajaran/> Friday, March 19, 2010
- <http://techonly13.wordpress.com/2009/07/04/pengertian-belajar-dan-pembelajaran/> Friday, March 19, 2010
- <http://translate.google.co.id/translate?hl=id&langpair=en%7Cid&u=http://www.answers.com/topic/learning>
- <http://translate.google.co.id/translate?hl=id&sl=en&tl=id&u=http%3A%2F%2Fwww.investorwords.com%2F5877%2Fcustomer.html> Friday, March 19, 2010

<http://vinspirations.blogspot.com/2009/11/definisi-pelanggan.html>

<http://www.balancedscorecard.org/BSCResources/AbouttheBalancedScorecard/tabid/55/Default.aspx>

<http://www.edo.web.id/wp/2008/02/19/anomali-perspektif/> Edo on February 19th, 2008

<http://www.scribd.com/doc/7479473/TEORI-MOTIVASI>

I Gede Ngurah Buana, 2007, Pengukuran Kinerja Rumahsakit Umum Manuaba Dengan Konsep Balanced Scorecard, Jojakarta, Sekolah Pasca Sarjana, Universitas Gajah Mada. Dalam http://arc.ugm.ac.id/files/Abst_%283916-H-2007%29.pdf

Kaplan R. S dan Norton D. P., 2000, Balanced Scorecard, Menerapkan Strategi Menjadi Aksi, Erlangga, Jakarta.

Kaplan R.S and Norton D. P.,1992. Harvard Business Review "Balanced Scorecard: Measures That Drive Performance" available online: <http://hbr.org/product/balanced-scorecard-measures-that-drive-performance/an/R0507Q-PDF-ENG> access date: 2 Jan 2010

Keputusan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia, Nomor : 91/Kep/M.KUKM/IX/2004, tentang : Petunjuk Pelaksanaan kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah.

Lena Ellitan dan Lina Anatan, 2009, Manajemen Inovasi,, Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia, Bandung, Alfabeta.

Mohamad Iqbal Bahua, 2009, Perkembangan Teori Model, dalam <http://eeqbal.blogspot.com/2009/06/perkembangan-teori-model.html>

Moleong, J. Lexy. 1990 Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung, PT. Remaja Rosda Karya

Muhamad Nafik Hadi Ryandono, 2010, Peran dan Pengaruh Penghimpunan Dana terhadap Penyaluran Dana dan Faktor Kinerja Bank Serta Kesejahteraan Karyawan Bank Islam di Indonesia (Ringkasan Disertasi), Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Departemen Ekonomi Islam, Universitas Airlangga

Mulyadi, 2009, Sistem Terpadu Pengelolaan Kinerja Personel berbasis Balance Scorecard, UPP STIM YKPM, Yogyakarta

Niven, Paul R., 2006. "Balanced scorecard step-by-step : maximizing performance and maintaining results, 2nd ed." New Jersey : John Wiley & Sons, Inc

Peraturan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia, Nomor : 35.3/Per/M.KUKM/X/2007, tanggal 8 Oktober 2007,

tentang Pedoman Penilaian Kesehatan Koperasi Jasa Keuangan Syariah dan Unit Jasa Keuangan Syariah Koperasi.

Rampersad H.K., 2006, *Pertajam Kompetensi Anda melalui Personal Balanced Scorecard*, PPM Manajemen, Jakarta,

Rivai Veithzal, 2009, *Islamic Human Capital, dari Teori ke Praktek Mamajemen Sumber Daya Islami*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta

Rivai Veithzal., 2005, *Performance Appraisal, Sistem yang Tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan daya Saing Perusahaan*, Rajawali Pers, Jakarta

Robins S.P., 2007, *Perilaku Organisasi*, PT. Indeks, Jakarta

Singarimbun, Masri. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta, PT Pustaka LP3ES

Surat Edaran, Bank Indonesia, Nomor : 9/29/DPbS, tanggal Jakarta, 7 Desember 2007, tentang Sistem Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Perkreditan Rakyat Berdasarkan Prinsip Syariah.