

## DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, R., 2013, *Total Performance Scorecard* dengan Mengintegrasikan *Personal Balance Scorecard* dan *Organizational Balance Scorecard*, Jurnal Teknik Industri, Jakarta: Universitas Indonesia
- Amstrong, M dan Murlis, H., 1994, *Pedoman Praktis Sistem Management*, London: Institut of personal and Development.
- Avianna, D. A., 2017, *Evaluasi Sistem Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Metode Integrated Performance Measurement System (IPMS)*, Yogyakarta: Program Studi teknik Industri UPN “Veteran” Yogyakarta.
- Bacal, R., 2004, *Manajemen Kinerja*, edisi kelima, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Bhen, R., 2003, *Different Purpose Rrequire Measures*. Public Administration Review.
- Chang, R dan Morgan, M., 2000. *Performance Scorecard: Measuring the Right Think in the Real World*, San Fransisco.
- Dharma, S., 2005, *Manajemen Kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Frinka, D. P., Sudjana, D., dan Dwiatmoto., 2016, *Analisis Kinerja Perusahaan Dengan Pendekatan Balanced Scorecard Pada PDAM Kota Malang*, Jurnal Administrasi Bisnis, Malang: Universitas Brawijaya.
- Goodstein, L. D., Nolan, T. M dan Pfeiffer, J. W., 1993, *Applied Strategic Planning, A Comperhensive Guid*, McGraw-Hill. New York.
- Harrington, H. J., 1995, *Total Performance Management: The Next Generation in Performance Improvement*, McGraw-Hill. USA.
- Hasibuan, M., 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Kaplan, R. S dan Norton, D. P., 2000, *Balanced Scorecard: Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*, Erlangga, Jakarta.
- Luis, S dan Biromo. A. P., 2007, *Step by Step in Cascading Balanced Scorecard to Functional Scorecards*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Mahsun, M., 2013, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, BPFE-Yogyakarta, Yogyakarta.

- Mangkunegara, A. P., 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Milkovich, G. T dan Bodreau, J. W., 1997, *Human Resource Management*, Chicago, Irwin.
- McAdam, R dan O’Niell, E., 1999, *Talking a Crittical Perspective to the European Business Excellence Model Using a Balanced Scorecard Approach*, Managing Service Quality.
- Moeheriono., 2014, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, Rajawali Pres, Jakarta
- Mulyadi., 2007, *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*, Selemba Empat, Jakarta.
- Mulyadi., 2001, *Balanced Scorecard Alat Manajemen Kontemporer Untuk Pelipatanganda Kinerja Keuangan Perusahaan*, PT Salemba Emban Patria, Jakarta.
- Nanus dan Burt., 1992, *Visionary Leadership, Creating a Compelling Sense og Direction for Your Organizati*, Joseph-Bass Publishers, San Francisco.
- Oakland, J. S dan Beardmore, D., 1995, *Best Practice Customer Servise*, Total Quality Management, 6, 135-148.
- Parmer, D., 2010, *Key Performance Indicator Kerja*, Graha Ilmu, Jakarta.
- Popy, S. C., 2008, *Pengukuran Kinerja Hubungan Pelanggan Dengan Metode Customer Relationship Management (CRM)- Scorecard Dibalai Pelayanan Industri Logam*, Tugas Akhir Program S-1 Universitas Pembangunan Nasional.
- Rampersad, H. K., 2003, *Total Peformance Scorecard*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sari, N., 2017, *Analisis Pengukuran Kinerja Karyawan Dengan Metode Human Resource Scorecard (HRS)*, Yogyakarta: Program Studi teknik Industri UPN “Veteran” Yogyakarta.
- Siregar, A. S., 2018, *Pengukuran Tingkat Kinerja Perusahaan Berdasarkan 4 Perspektive dengan Metode Total Performance Scorecard*, Yogyakarta: Program Studi teknik Industri UPN “Veteran” Yogyakarta.
- Wibowo., 2008, *Manajemen Kinerja*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Yuwono, S., Sukarno, E., dan Ichsan, M., 2002, Petunjuk Praktis Penyusunan *Balanced Scorecard*: Menuju Organisasi Yang Berfokus Pada Strategi, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.