DAFTAR PUSTAKA

Amstrong, M., dan Baron, A. (1998). *Performance Management – The New Realities.* London: Institute of Personel and Development.

Butterfield, L.D., Borgen, W.A., Amundson N.E., dan Maglio, A.S.T. (2005). *Fifty Years of The Critical Incident Technique: 1954-2004 and beyond.* London. Sage Publications

Bernadin, H.J dan Russell, J.E. (1993). *Human Resource Management.* New Jersey: International Editions Upper Saddle River Prentice Hall

Bogdan, R. dan Taylor, S.J. (1975). *Introduction to Qualitative Research Methode.* John Willey and Sons, 1975.

Chell, E. (1998). *Critical incident technique.* In G. Symon & C. Cassell (Eds.), *Qualitative methods and analysis in organizational research* (pp. 51-72). London: Sage.

Drucker, P. (1954). *The Practice of Management.* New York: Harper

Edwards, R.M., dan Ewan, A.J. (1980). 360º Feedback : *The Powerful New Model for Employee Assesment & Performance Improvement.* American Management association.

Flippo, E.B. (2011), *Manajemen Personalia.* PT. Gelora Askara Pratma, Jakarta

Flanagan, J.C. (1954) *The critical incident technique*, *Psychological Bulletin*, 51(4), pp. 327–358. doi: 10.1037/h0061470

Gremler, D.D. (2004). *The Critical Incident Technique in Service Research.* Bowling Green State University

Dressler, G. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Indeks.

Horton, P.B., dan Hunt, C.L. 2006. *Sosiologi.* Terjemahan: Drs. Aminuddin ram, M.Ed. Jakarta: Penerbit Erlangga

Hughes, H., Williamson, K., dan Lloyd, A. (2007) *Critical incident technique.* In: Lipu, Suzanne, (ed) *Exploring methods in information literacy research. Topics in Australasian Library and Information Studies*, Number 28 . Centre for Infromation Studies, Charles Sturt University, Wagga Wagga, N.S.W., pp. 49-66.

Hasibuan, M.S.P. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Cetakan ke-1. Bandung: CV. Pustaka Setia.

Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis KonvergensiTeknologi Komunikasi dan Informasi.* Bandung : Refika Adita.

Junaedi. (2002). *Balanced Scorecard. Pengukuran Kinerja Pada Pemerintah Daerah.* No. 2 Kompak, Hal. 380.

Kaplan, R.S., dan David P. Norton. (2000). *The Balanced Scorecard: Measures that Drive Performance.* Harvard *Business Review*, Massachusetts.

Kaplan, R.S., dan David P. Norton, (2000), "*Balanced Scorecard: Menerapkan strategi menjadi aksi*", Erlangga, Jakarta.

Lipu, S., Williamson, K., dan Annemaree, L. (2007). *Exploring Methods in Information Literacy Research.* Charles Sturt University

Laudon, K.C., dan Laudon, J.P. (2010). *Management Informtaion System: Managing the Digital Firm,11th edition.* New Jersey: Prentice Hall.

Laudon, K.C., dan Laudon, J.P. (2012). *Management Information Systems: Managing The Digital Firm*, Global Edition. Kendallville-United States of America: Person Education Limited

Leitch, R.A dan Davis, K.R. (1983). *Accounting Information Systems.* New Jersey: Prentice-Hall

Mangkunegara, A.A.A.P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan.* Bandung: Remaja Rosdakarya.

Mcleod, R.Jr. (2001). *Sistem Informasi Manajemen. Edisi Delapan.* Jakarta: PT.Indeks

McLeod, Raymond, & Schell, P. (2007). *Management Information System.* New Jersey: Pearson Education.

Moeheriono. (2009). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kopetensi.* Bogor: Ghalia. Indonesia.

Mulyadi. (2005). *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen.* Jakarta: Salemba Empat.

Mondy, R.W. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Erlangga.

Moeheriono. (2009). *Pengkuran Kinerja Berbasis Kompetensi.* Bogor : Ghalia Indonesia

Moleong, L.J. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung: PT. Remadja Rosdakarya.

Murphy, K.R., dan Cleveland, J.N. (1995). *Understanding Performance Aprraisal: Social, Organizational, and Goal-Based Perspectives.* United States of America: Sage Publications

Priyatno,D. (2012). *Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20.* Edisi Kesatu. Yogyakarta: Andi.

Poerwandari, K. (2005). *Penelitian Kualitatif untuk Penelitian Perilaku Manusia*. Depok: Perfecta, LPSP Fakultas Psikologi Universitas Indonesia

Ratminto., dan Winarsih, A.S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustakawan Belajar

Rivai, V. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik.* Edisi 2. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Romney, M., dan Steinbart, P.J. (2015). *Accounting Information Systems, 13th ed.* England: Pearson Educational Limited.

Rothwell, W. J. (2012). *Encyclopedia of human resource management set-3 volumes*. New York: Wiley.

Sudayat, R, I. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. http://ridwaniskandar.files.wordpress.com/2009/05/2-manajemen-sdm1.pdf.

Simon, Simeon S, Shiny George. *A Balanced Score Card Study On Performance Management System With Special Reference To Keltron - A Case Study Approach.* International Journal Of Marketing And Technology. Vol 2 Issue 4 April 2012 p.218

Sulistiyani, A.T. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Edisi Pertama Cetakan Pertama. Yogyakart: Graha Ilmu.

Silfianti, W. (2011). *Manajemen SDM*. Gunadarma. Dalam: http://wsilfi.staff.gunadarma.ac.id/Downloads/files/24248/1_ManajemenSDM.pdf

Satzinger, J., Jackson, R., dan Burd, S. (2010). *System Analisis and Design with the Unified Process*. USA: Course Technology, Cengage Learning.

Sondang, P. S, (2013), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara

Sondang, P.S. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : PT. Bumi Aksara

Sugiyono. (2014). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta

Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan*

Pangsa Pasar.Jakarta: Rineka Cipta

Sofyandi,H. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manus*ia. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Tangkilisan, H.N. (2003). *Kebijakan Publik Yang Membumi.* Yogyakarta: Lukman Offset YPAPI.

Tabrani, A.R. (2005). *Upaya Meningkatkan Budaya Kinerja Guru.* Cianjut: Dinamikan Karya

Torkamani., Mohammadi,H., Sharifian, A., dan Rostamzadeh,M. *Performance Evaluation Using the Balanced Score Card (BSC): A Case Study of Azerbaijan Regional El ectric Company. Journal of Basic and Applied Scientific Research Vol. 2 (4) 2012 p3289-3293*

Utomo, H.J.N., dan Sugiarto, M. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Ardan Media: Yogyakarta.

Woolsey, L. K. (1986). *The critical incident technique: An innovative qualitative method of research.* Canadian Journal of Counselling, 20(4), 242 –254.

William dan Sawyer. (2007).*Using Information Technologi*.Yogyakarta:Andi

Wirajaya., Yudha, A., dan Sudarmawarti. (2008). *Pembahasan dan Bersastra Indonesia.* Jakart

Yuniarsih, T., dan Suwantno. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Bandung: Alfabeta.

Zeithaml, L., Valerie, A., dan Leonard L.B. (1990). *Delivering Quality Service, Balancing Costumer Perceptions and Expectations.* New York: The Free Press