

DAFTAR PUSTAKA

- Adams, C., & Neely, A. (2000). The Performance Prism to Boost M&A Success. *Measuring Business Excellence*, 19-23.
- Adrianto, A., & Hidayat, R. (2022). Pengguna Bisnis Start Up di Indonesia. *SENASHTEK*, 858-861.
- Adrianto, A., & Hidayat, R. (2022). Pengguna Bisnis Start Up di Indonesia. *SENASHTEK*, 858-861.
- Apriliani, M. T., & Dewayanto, T. (2018). Pengaruh Tata Kelola Perusahaan, Ukuran Perusahaan, dan Umur Perusahaan Terhadap Kinerja Perusahaan. *Diponegoro Journal of Accounting*, 1-10.
- Ardiansyah, M. D., Ismiyah, E., & Rizqi, A. W. (2022). Penerapan Metode Service Quality pada UD. Triple-X untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Aplikasi Teknik dan Pengabdian Masyarakat*, 19-24.
- Arya, D., Suharso, W., & Maskur. (2019). Business Process Reengineering pada Kejaksaan Negeri Batu. *Jurnal Repositor Vol. 1 No. 2*, 159-170.
- Astuti, R. (2009). Pemodelan Analisis Berorientasi Objek dengan Use Case. *Media Informatika Vol. 8 No. 2*, 73-81.
- Audina, G. O., Triwibisono, C., & Aisha, A. N. (2017). Perancangan Sistem Pengukuran Kinerja Organisasi pada PT XYZ dengan Metode Balanced Scorecard. *Jurnal Integrasi Sistem Industri*, 93-98.
- Azzahra, H. N., Tantya, V. A., & Ansari, N. C. (2021). Layanan Online Food Delivery dalam Membantu Meningkatkan Penjualan pada Usaha Mikro. *Jurnal Pengabdian dan Penelitian Kepada Masyarakat*, 156-165.
- Bernardin, D. E., & Baeti, E. N. (2018). Laba Bersih Sebagai Variabel Interviewing Antara Pengaruh Biaya Operasional dan Volume Penjualan Terhadap Net Profit Margin. *Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan, dan Akuntansi*, 43-58.

- Camarata, J. B., & Camarata, M. R. (2000). *"Towards an integral model: Performance measurement in on-profit organization"*. Center for Business Management. Cranefield School of Management.
- Cantamessa, M., Gatteschi, V., Perboli, G., & Rosano, M. (2018). Startup's Roads to Failure. *Sustainability, MDPI, Vol. 10(7)* , 1-19.
- Chaharsooghi, S. K., Beigzadeh, N., & Sajedinejad, A. (2016). Analyzing Key Performance Indicators of E-Commerce Using Balanced Scorecard. *Management Science Letters*, 127-140.
- Chotimah, R. R., Purwanggono, B., & Susanty, A. (2017). Pengukuran Kinerja Rantai Pasok Menggunakan Metode SCOR dan AHP Pada Unit Pengantongan Pupuk Urea PT. Dwimatama Multikarsa Semarang. *Jurnal Teknik Industri*, 1-8.
- Ciptani, M. K. (2000). Balanced Scorecard sebagai Pengukuran Kinerja Masa Depan: Suatu Pengantar. *Jurnal Akuntansi & Keuangan Vol. 2, No. 1*, 21-35.
- Davenport. (1993). *Process Innovation: Reengineering Work Through Information Technology*. Harvard BusinessPress.
- Elyarni, R., & Hermanto. (2016). Analisis SWOT Terhadap Strategi Pemasaran Layanan SAP Express pada PT. SAP. *Jurnal Metris*, 81-88.
- Esti, W., Nawazirul, L., & Wijayanto, A. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Retensi Pelanggan Melalui Kepuasan. *Diponegoro Journal of Social and Politic*, 1-10.
- Fadhlorrohman, F., Nu'man, A. H., & Amaranti, R. (2022). Perancangan Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan Metode Integrated Performance Measurement System di PT. Master Logam Presisi. *Bandung Conference Series: Industrial Engineering Science*, 163-170.

- Fakhrudin, A. (2016). Pengaruh Performance Quality, Reputasi Merek, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Merek. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 65-83.
- Farhan, A., Kurniawan, D., & Fitria, L. (2016). Penyusunan Rencana Strategis di PT. Panairsan Pratama Menggunakan Metode Balanced Scorecard. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*.
- Fatimah, F. N. (2020). *Teknik Analisis SWOT*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Febrianti, R., & Syidiqi, A. A. (2018). Perancangan Aplikasi Mobile Apps untuk Pengolahan Key Performance Indicator Karyawan pada PT. Solutech Global. *Jurnal Teknologi Informatika & Komputer Vol. 4 No. 1*, 53-60.
- Fornell, C. (1992). A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. *Journal of Marketing*, 6-21.
- Galib, M., & Hidayat, M. (2018). Analisis Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan Pendekatan Balanced Scorecard pada PT. Bosowa Propertindo. *Jurnal Manajemen dan Bisnis SEIKO*, 93-112.
- Griffin, J. (2009). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Gunasekaran, A., Patel, C., & McGaughey, R. E. (2004). A Framework for Supply Chain Performance Measurement. *International Journal of Production Economics*, 333-347.
- Hansen, D. (2005). *Management Accounting*. Thomson Wadsworth.
- Harmon, P. (2007). *Business Process Change: A Guide for Business Managers and BPM and Six Sigma Professionals. 2nd Edition*. Burlington, USA: Morgn Kaufmann Publisher.
- Harrington, H. J. (1991). *Business Process Improvement: The Breakthrough Strategy for Total Quality, Productivity, and Competitiveness*. New York: McGraw-Hill.

- Harumantaka, D., Fahmi, I., & Maulana, A. (2019). Perancangan Sistem Pengukuran Kinerja dengan Metode Balanced Scorecard. *Jurnal Aplikasi Manajemen dan Bisnis*, Vol. 5 No.3, 541-551.
- Hasibuan, M. S. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasugian, H., & Shidiq, A. N. (2012). Rancang Bangun Sistem Informasi Industri Kreatif Bidang Penyewaan Sarana Olahraga. *Seminar Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi Terapan*, 606-612.
- Hernando, H. (2017). Faktor Pendukung Eksternal dan Pengadopsian E-Commerce pada UKM: Sebuah Model Konseptual. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 169-174.
- Hurriyati, R. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Ishikawa, K. (1986). *Guide to Quality Control*. Tokyo: Asian Productivity Organization.
- Istiqlal, C. H. (n.d.).
- Istiqlal, C. H. (2009). Penilaian Kinerja Perbankan Syariah dengan Metode Balanced Scorecard. *Jurnal Ekonomi Islam*, 167-187.
- Jackson, D. (2000). *Becoming Dynamic Creating and Sustaining the Dinamic Organization*. Palgrave Macmillan.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1992). *The Balanced Scorecard - Measures that Drive Performance*. Harvard Business Review.
- Karyadi, I. (2004). Penerapan The Zero Defect Approach sebagai Alternatif Pengendalian Biaya Mutu Menekan Jumlah Produk Cacat pada PT. Sudirgo Semesta Pratama Surabaya. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*, 177-188.
- Kasmir. (2015). *Analisis Laporan Keuangan. Edisi 1. Cetakan 8*. Rajawali Pers.

- Keebler, J. S., & Plank, R. E. (2009). Logistics Performance Measurement in The Supply Chain: a Benchmark. *Bnechmarking: An International Jurnal*, 785-798.
- Kendall, J., & Kendall, K. (2010). *Analisis dan Perancangan Sistem*.
- Kotler. (2000). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Manajemen*. Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Kuswanto, A. (2009). Pengaruh Kualitas Layana Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Bisnis No. 2 Vol. 14*, 125-134.
- Lubis, S. L., & Ashari, A. G. (2016). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Pertumbuhan Pelanggan terhadap Pelayanan Karyawan di Hotel Mega Permata Kota Padangsidimpuan. *Jurnal Wahan Inovasi*, 387-398.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Salemba Empat.
- Makmun, A. S. (1999). *Pemberdayaan Sistem Perencanaan dan Manajemen Berbasis Sekolah Menuju Kearah Peningkatan Kualitas Kinerja Pendidikan yang Diharapkan*. Bandung: Depdikbud.
- Manurung, B. H., & Kartikasari, D. (2017). Pengaruh Kebijakan Dividen dan Pertumbuhan Pendapatan Terhadap Pertumbuhan Laba pada Perusahaan Manufaktur. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 69-76.
- Mardiasmo. (2002). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta.
- Mariza, I. (2003). Pengukuran Kinerja dengan Balanced Scorecard. *Journal The Winners Vol. 4 No.2*, 127-137.
- Meiliana, Bryan, Joshua, F., & Raymond. (2014). Pengembangan Sistem Manajemen dan Analisis Key Performance Indicator "SMART KPI" Berbasis Web. *ComTech*, 1119-1126.

- Mollov, D. (2020). Strategic Supply Chain Management with The eBalanced Scorecard. *Economic Alternatives*, 283-199.
- Mulyadi. (2001). *Balanced Scorecard*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyadi. (2001). *Balanced Scorecard: Alat Manajemen Kontemporer untuk Pelipatganda Kinerja Keuangan Perusahaan (edisi ke-2)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyadi. (2005). *Akuntansi Biaya*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Murgani, R., & Hasibuan, S. (2022). Peningkatan Kualitas Layanan Penyedia Layanan Logistik Berdasarkan Integrasi Servqual dan QFD. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 229-242.
- Nafiah, K. L., & Trihudyatmanto, M. (2021). Membangun Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan yang Dipengaruhi oleh Kualitas Produk, Brand Image, dan Experiential Marketing. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi*, 61-73.
- Nani, A. J., Dixon, J. R., & Vollmann, T. E. (1990). Strategic Control and Performance Measurement. *Journal of Cost Management*, 33-42.
- Neely, A., Adams, C., & Kennerley, M. (2002). *The Performance Prism: The Scorecard for Measuring and Managing Business Success*. Pearson Education.
- Nugroho, A. (2019). *Usulan Alternatif Untuk Meningkatkan Kinerja Perusahaan dengan Pendekatan Metode Balanced Scorecard dan SWOT sebagai Pendukung Pengukuran Kinerja Perusahaan Transportasi di Indonesia*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Nurchahyo, R. J. (2015). Keterkaitan Visi, Misi, dan Values Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Kulit "Dwi Jaya". *Jurnal Khasanah Ilmu*, 87-94.
- Nurjaman, S. (2013). Pengukuran Kinerja dengan Metode Balanced Scorecard. *Jurnal Triknomikan*, 113-124.

- Nursabila, T. (2021). *Perancangan Sistem Monitoring Pengukuran Kinerja Rantai Pasok Menggunakan Metode BSC-SCOR pada Proses Produksi UMKM Barokah*. Bandung: Universitas Telkom.
- Oetomo, D. S., & Ramdhani, R. F. (2021). Usulan Perbaikan Proses Bisnis Departemen J20 di PT Indorama Synthetics Tbk dengan Menggunakan Metode Business Process Reengineering. *Jurnal Media Teknik dan Sistem Industri*, 63-71.
- Oktaviani, W. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan, Emosional Pelanggan, dan Kemudahan terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 140-152.
- Peppard, J., & Philip, R. (1997). *The Essence of Business Process Re-engineering*. London: Prentice Hall.
- Pramudita, A. S., & Saraswati, I. A. (2016). Penilaian Kinerja Perusahaan Berdasarkan Metode Balanced Scorecard (Studi Kasus : PT APL Logistics). *Jurnal Logistik Bisnis*, 3-6.
- Pratama, A. Z. (2020). *Perancangan Alat Pengukuran Kinerja Organisasi pada PT Widya Trans Cargo dengan Metode Balanced Scorecard*. Bandung: Universitas Telkom.
- Priatna, H. (2016). Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Rasio Profitabilitas. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Vol. 7 No. 2*, 44-53.
- Purwani, K., & Dharmmesta, B. S. (2002). Perilaku Beralih Merek Konsumen dalam Pembelian Produk otomotif. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 288-302.
- Rafiah, K. K. (2019). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Berbelanja melalui E-Commerce di Indonesia. *E-Journal Unida*, 46-56.
- Rasool, F., Greco, M., & Grimaldi, M. (2022). Digital Supply Chain Performance Metrics : A Literatur Review. *Measuring Business Excellence*, 23-38.

- Retnawati, L. (2017). Perancangan Kinerja Sistem Informasi dengan Metode Balanced Scorecard dan Analytical Hierarchy Process. *Jurnak IPTEK Vol. 21 No.2* , 35-42.
- Rini, E. P., & Saputra, D. I. (2021). *Sistem Informasi Manajemen di Era Revolusi Industri 4.0*. Purwokerto: Zahira Media Publisher.
- Rompho, N. (2018). Operational Performance Measures for Startups. *Measuring Business Excellence*, 31-41.
- Rosenblatt, H., & Tilley, S. (2016). *System Analysis and Design*. Boston: Cengage Learning.
- Saaty, T. L. (1980). *The Analytic Hierarchy Process*. New York: McGraw-Hill.
- Saaty, T. L. (1980). The Analytic Hierarvhy Process.
- Saaty, T. L. (1993). Decision Making for Leader: The Analytical Hierarchy Process for Decisions in Complex World.
- Saaty, T. L. (1994). How to Make a Decision: The Analytical Hierarchy Process.
- Saaty, T. L. (2008). Decision making with the analytic hierarchy process. *International journal of services sciences*, 1(1), 83-98.
- Saaty, T. L. (2008). Decision Making With the Analytical Hierarchy Process.
- Sailendra, A. (2015). *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Yogyakarta: Trans Ide Publishing.
- Sani, R. A. (2015). *Penjamin Mutu Sekolah* . Jakarta: Bumi Aksara.
- Sari, R. N. (2015). Perancangan Sistem Pengukuran Kinerja Manajemen dengan Konsep Strategy Maps dan Balanced Scorecard pada Kantor Lingkungan Hidup Daerah Kabupaten Nganjuk. *Jurnal Ilmu Manajemen Vol. 04*, 78-96.
- Saxton, T. (1997). The Effects of Partner and Relationship Characteristic on Alliance Outcomes. *Academy of Management Journal*, Vol. 40, No. 2.

- Sidh, R. (2013). Peranan Brainware dalam Sistem Informasi Manajemen. *Jurnal Computech & Bisnis*, 19-29.
- Sigilipu, S. (2013). Pengaruh Penerapan Informasi Akuntansi Manajemen dan Sistem Pengukuran Kinerja Terhadap Kinerja Manajerial. *Jurnal Ilmiah Fokus Ekonomi, Manajemen Bisnis dan Akuntansi Vol. 1 No.3*, 239-247.
- Simbolon, F. (2015). Perbandingan Sistem Pengukuran Kinerja. *Binus Business Review*, 91-100.
- Simorangkir, K. P., Kosasih, W., & Kristina, H. J. (2022). Pengukuran Kinerja Proses Pengiriman Menggunakan Metode Supply Chain Event Management pada Distributor Produk Suplemen Makanan. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 211-223.
- Soemohadiwidjojo, A. T. (2018). *SOP & KPI Untuk UMKM dan Start Up*. Raih Asa Sukses.
- Sordo, C. d., Orelli, R. L., Padovani, E., & Gardini, S. (2012). Assessing Global Performance in Universities: An Application of Balanced Scorecard.
- Spekle, R. F., & Verbeeten, F. H. (1993). The Use of Performance Measurement Systems in The Public Sector: Effects on Performance. *Management Accounting Research*, 131-146.
- Sulastri, E., & Zannati, R. (2018). Prediksi Financial Distress dalam Mengukur Kinerja Perusahaan Manufaktur. *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis, Vol. 1, No. 1*, 27-36.
- Utami, D. R., Kurniawan, A., & Enri, U. (2021). Naive Bayes Klasifikasi untuk Rekomendasi Strategi Promosi Tindakan pada Aesthetic Dental Clinic Karawang. *Jurnal Sains Komputer & Informatika Vol. 5 No. 2*, 601-610.
- Wibowo, E. W. (2018). Analisis Ekonomi Digital dan Keterbukaan Terhadap Pertumbuhan GDP Negara ASEAN. *Jurnal Lentera Bisnis*, 66-80.

- Wicaksono, A. (2018). Strategi Pemasaran dengan Menggunakan Analisis SWOT Tanpa Skala Industri pada PT. X di Jakarta. *Jurnal Manajemen Industri dan Logistik*, 192-201.
- Wijaya, T. (2008). Pengaruh Kepuasan pada Penanganan Keluhan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Konsumen Natasha Skincare. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol. XIV No. 1*, 55069.
- Wijonarko, G., Aribowo, H., Winarto, A., & Ramadoni, W. (2020). Perancangan Program Pelatihan Karyawan dalam Rangka Mendukung Produktivitas Karyawan di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Eksekutif Volume 17*, 35-46.
- Winata, S. V. (2016). Perancangan Standard Operating Procedur (SOP) pada Chocolab. *Jurnal Manajemen dan Startup Business*, 76-86.
- Yulianti, D. (2014). Analisis Lingkungan Internal dan Eksternal dalam Pencapaian Tujuan Perusahaan (Studi Kasus di PT. Perkebunan Nusantara VII Lampung). *Jurnal Sosiologi: Jurnal Ilmiah Kajian Ilmu Sosial dan Budaya, Vol. 16, No.2*, 103-114.
- Yuwono, S. (2002). *Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard Menuju Organisasi yang Berfokus pada Strategi*. Gramedis Pustaka Utama.