

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, F.M, 2016. Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Pendekatan Balanced Scorecard pada Perusahaan Penerbit Buku Deepublish CV. Budi Utama Yogyakarta.
- Andriani, F, 2016. Manajemen Sarana dan Prasarana. [online] Portal-Ilmu. Tersedia pada:<https://portal-ilmu.com/manajemen-sarana-dan-prasarana/> [Diakses 17 Agustus 2020].
- Balai Besar Keramik, 2017. Laporan Kinerja Tahun 2017.
- Elola, L. N., Tejedor, J. P., & Tejedor, A. C. (2016). Analysis of the causal relationships in the balanced scorecard in public and private Spanish Universities through structural equation modelling. *The Business and Management Review*, 18-29.
- Fatimah, S., Kurdi, N.K., dan Thamrin, M.H., 2016, Strategi Peningkatan Kinerja dengan Metode Balanced Scorecard di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Ogan Ilir. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*, 3(1), h.351-359.
- Haeruddin, M.I.M., 2018, Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Menggunakan Balanced Scorecard pada PT. Pegadaian (PERSERO) Cabang Talasalapang di Kota Makassar. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 2(2), h.94-111.
- Istiqomah, dan Andriyanto, I., 2017, Analisis SWOT Dalam Pengembangan Bisnis (Studi pada Sentra Jenang di Desa Wisata Kaliputu Kudus). *Bisns*, 5(2), h.363-382.
- Jassbi, J., Mohamadnejada, F., & Nasrollahzadeh, H. (2011). A Fuzzy DEMATEL framework for modeling cause and effect relationships of strategy map. *Expert Systems with Applications*, 5967-5973.
- Medium, 2020. 3 Cara Menangani Keluhan Pelanggan dengan Efektif. [online] Medium. Tersedia pada:<https://medium.com/@kanglads/3-cara-menangani-keluhan-pelanggan-dengan-efektif-e52b18cc02f7/> [Diakses 17 Agustus 2020].
- Mulyadi. (2007). Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen: Sistem Kinerja Perusahaan. Jakarta: Salemba Empat.
- Priyono, 2016, Manajemen Sumber Daya Manusia. 2nd ed. Sidoharjo: Zifatama Publisher.
- Questibrilia, B., 2020. Kepuasan Karyawan Memengaruhi Performa Perusahaan. [online] Jojonomic. Tersedia pada: <https://www.jojonomic.com/blog/kepuasan-karyawan/> [Diakses 17 Agustus 2020]

- Riadi, M., 2016. Pengertian dan Tujuan Pelatihan Karyawan. [online] Kajian Pustaka. Tersedia pada: <https://www.kajianpustaka.com/2016/02/pengertian-dan-tujuan-pelatihan-karyawan.html?m=1/> [Diakses 17 Agustus 2020].
- Soliha, E.U.N., dan Salamah, M., 2015, Structural Equation Modeling-Partial Least Square untuk Pemodelan Derajat Kesehatan Kabupaten/Kota di Jawa Timur (Studi Kasus Data Indeks Pembangunan Kesehatan Masyarakat Jawa Timur 2013), 4(2), h.169-174.
- Suprihati, 2014, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Perusahaan Sari Jati di Sragen. *Jurnal Paradigma*, 12(1), h.93-112.
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.
- Zaroni, 2015, Menilai Kinerja Perusahaan. [online] *Supply Chain Indonesia*. Terdapat Pada : <http://supplychainindonesia.com/new/menilai-kinerja-perusahaan/> [Diakses 16 Juli 2019].

