

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, N., (2011). *Pengukuran Kinerja Perusahaan Jasa dengan Pendekatan Balanced Scorecard pada PT Pandu Siwi Sentosa*. Skripsi. Bogor: Program Alih Jenis Manajemen, Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor (IPB).
- Amaly, I. (2003). *Perencanaan Strategi Pengembangan Semen Padang Hospital*. Skripsi. Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Andalas, Padang.
- Anindita, R. (2006). *Analisa Penggunaan Metode Servqual Pada Jasa Layanan Kurir (Studi Kasus Pada PT "XYZ" di Jakarta)*. Forum Ilmiah Indonesia Vol.3 No.3.
- Ansuly, D. (2015). *Perancangan Strategi Perencanaan Strategi Bisnis Pengiriman Paket PT Pos Indonesia*. Skripsi. Jurusan Teknik Industri Universitas, Andalas.
- Arni, J. (2013). *Penentuan Prioritas Key Performance Indicator (KPI) Kinerja Pemeliharaan dengan Pendekatan Balanced Scorecard*. Skripsi. Jurusan Teknik Industri FT- Universitas Andalas, Padang.
- Asriyani., (2012). *Pengukuran Kinerja Dengan Balanced Scorecard pada PT Hadji Kalla Cabang Cokroaminoto Makassar*. Skripsi. Makassar: Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Hasanuddin.
- Asropi. (2007). *Membangun Key Performance Indicator Lembaya Pelayanan Publik*. Manajemen Pembangunan No.57/I/Tahun XVI, 2007.
- Astuti, H.J. *Analisis Kepuasan Pelanggan (Servqual Model dan Important Performance Analysis Model)*
- Bimo, Walgito. (2010). *Pengantar Psikolog Umum*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Ciptani, M.K. (2000). *Balanced Scorecard Sebagai Pengukuran Kinerja masa Depan: Suatu Pengantar*. Jurusan Ekonomi Akuntansi, Fakultas Ekonomi-Universitas Kristen Petra. Jurnal Akuntansi dan Keuangan Vol.2, No.1, Mei 2000: 21-35
- Christina, N.Y, Sudana,I.P (2013). *Penilaian Kinerja pada PT Adhi Karya Dengan Metode Balanced Scorecard*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana 5.3 (2013): 516-529.

- Dewi, S.N.A, Hanoum.S, Wessiani.N.A. (2011). *Perancangan Sistem Pengukuran Kinerja Pada Unit Perusahaan di PT POS Indonesia (Persero) Cabang Gresik*. Surabaya: Jurusan Teknik Industri, Fakultas Institut Teknologi Sepuluh November (ITS) Surabaya.
- Djumadi. (2008). *Hukum Perburuhan Perjanjian kerja*. Jakarta: Raja Grafindo Persada,
- Fahmi, Irham. (2011). *Analisa Laporan Keuangan*. Bandung: Alfabeta
- Firdaus, D. (2014). *Pengukuran Kinerja Perusahaan Menggunakan Balanced Scorecard (Studi Kasus PT Regulo Lintas Nusantara)*. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Jurnal Ilmu dan Riset Vol.3 N0.8 (2014)
- Ghozali, I. (2002). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Hadi, S. (2015). *Statistik*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta
- Hanafi, M.M dan Halim,A. (2000). *Analisis Laporan Keuangan*. UPP AMP YKPN: Yogyakarta
- Hanuma S., (2010). *Analisis Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukur Kinerja Perusahaan: (Studi Kasus: PT Astra Honda Motor)*. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Harahap, S.S. (2002). *Analisa Kritis Atas Laporan Keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Harmono. (2011). *Manajemen Keuangan Berbasis Balanced Scorecard Pendekatan Teori, Kasus, dan Riset Bisnis*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hartono, Y.P. (2015). *Model Kesuksesan Lean Supply Chain Dengan Interpretive Structural Modeling Di CV. Andi Offset*. Tugas Akhir Teknik Industri. Univeristas Atma Jaya: Yogyakarta.
- Helfert, E.A. (1996).“*Tehnik Analisis Keuangan: Petunjuk Praktis Untuk Mengelola dan Mengukur Kinerja Perusahaan*”, Edisi Kedelapan, Diterjemahkan oleh Jaka Wasana, Kirbrandoko. Jakarta: Erlangga.
- Herawati, R. (2011). *Pengukuran Kinerja Balai Latihan Kerja Menggunakan Pendekatan Balanced Scorecard (BSC) dengan Mengintegrasikan Interpretive Structural Modeling (ISM) dan Analytic Network Process (ANP)*. Tesis Teknik Industri. Universitas Indonesia
- Hertz, H.S. 2007. *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence 2007*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

- Husnan,S, Pudjiastuti,E. (2004). *Dasar-dasar Manajemen Keuangan*. UPP AMP YKPN, Yogyakarta.
- Imansuri, F. (2014). *Perumusan key performance Indicators (KPI) Untuk Penilaian Kampus Berkelanjutan (Sustainable Campus) Di Univeristas Andalas*. Skripsi. Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Andalas: Padang.
- Jasfar, F. (2005). *Manajemen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Jaya, Amar. (2007). *Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Alternatif Pengukuran Kinerja pada RSUP DR.Wahidin Sudirohusodo*. Skripsi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi UNHAS (tidak dipublikasikan). Makassar.
- Kabri, H. (2016). *Penentuan Faktor – Faktor Berpengaruh Terhadap Kinerja Perusahaan Jasa Logistik di Kota Padang*. Skripsi. Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik, Universitas Andalas, Padang.
- Kannan, G., Pokharel, S., dan Kumar, P.S. (2009). *A Hybrid Approach Using ISM and Fuzzy Topsis For The Selection Of Reverse Logistic Provider Conservation and Recycling* (54 91): 28-36.
- Kaplan, R.S., and Norton,D.P. (1996). *Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*. Diterjemahkan oleh: Pasla,P.R.Y. Jakarta: Erlangga.
- \_\_\_\_\_. (2000). *Balanced Scorecard: Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*. Diterjemahkan oleh: Pasla,P.R.Y. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Khair, F. (2013). *Perancangan Model Pengukuran Kinerja Rantai Pasok CPO (Crude Palm Oil) Dengan Pendekatan Lean Green Supply Chain Management (LGSCM) (Studi Kasus: PT Incasi Raya Unit Pagian)*. Skripsi. Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Andalas: Padang.
- Kholil. (2008). *Pengembangan Model Kelembagaan Pengelola Sampah Kota dengan Metode ISM (Interpretive Structural Modeling)*; Institut Pertanian Bogor.
- Kotler, P. dan Keller,K.L. (2007). *Manajemen Pemasaran Edisi 12: Jilid 2*. Diterjemahkan oleh: Benyamin Molan. Jakarta: PT Indeks.
- \_\_\_\_\_. (2009). *Manajemen Pemasaran Instrument Edisi Ketiga Belas Jilid 2*. Diterjemahkan oleh Bob, Sabran. Jakarta: Erlangga

- Laili, Yetri. (2014). *Rancangan Model Struktural Kelembagaan untuk Peningkatan Capaian Tingkat Komponen dalam Negeri (TKDN) Industri Hulu Migas Indonesia*, Fakultas Teknik Salemba.
- Laksmita, V.A., (2011). *Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Metode Balanced Scorecard (Studi Kasus PT Bank Jateng Cabang Utama Semarang)*. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro.
- Makkasau, K. (2012). *Penggunaan Metode Analytic Hierarchy Process (AHP) dalam Penentuan Prioritas Program Kesehatan (Studi Kasus Program Promosi Kesehatan)*. Repository UNDIP. VII(2), 105-112. Dinas Kesehatan Kota Ternate, Ternate.
- Mangkunegara, AA. AP. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: T. Remaja Rosdakarya.
- Mirah, A.D. (2014). *Penetapan Elemen Kunci Pengembangan Agroindustri Peternakan dengan Interpretive Structural Modeling (ISM)*; Univeristas Samp Ratulangi, Manado.
- Mulyadi. (2005). *Sistem Management Strategik Berbasis Balanced Scorecard*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- \_\_\_\_\_. (2001), (a). *Akuntansi Manajemen: Konsep, Manfaat, dan Rekayasa, Edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat.
- \_\_\_\_\_. (2001), (b). *Balanced Scorecard: Alat Manajemen Kontemporer untuk Pelipat Ganda Kinerja Keuangan Perusahaan*. Jakarta: Salemba Empat.
- \_\_\_\_\_. (2007). *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Munawir. (2004). *Analisa Laporan Keuangan, Edisi Keempat. Cetakan Ketiga Belas*. Yogyakarta: Liberty.
- Nasution, M. (2004). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nugraha.L, Yuniar, Harsono.A. (2015). *Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pendidikan Bahasa Inggris Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di LBPP Lia Martadinata Kota Bandung*. Bandung: Institut Teknologi Nasional. Jurnal Online Institut Teknologi Nasional.
- Nugroho, W.A. (2013). *Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Konsep Balanced Scorecard (Studi Kasus PT Wijaya Karya)*. Skripsi. Jakarta: Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.



- Octavia, R. (2001). *Pengukuran dan Analisis Kinerja Dengan Metode Balanced Scorecard di PT "X"*. Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Petra. *Jurnal Teknik Industri* Vol.3. No.2, Desember 2001:48-56
- Parasuraman, A., dkk. (1985). *Problems and Strategies in Services Marketing*. *Journal of Marketing*, Vol. 49 (Spring), Hal 33-46.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 5 KM tahun 2005 Tentang Penyelenggaraan Jasa Titipan.
- Prastowo, D, Rifka, J. (2003). *Analisis Laporan Keuangan-Konsep dan Aplikasi. Cetakan Kedua*. AMP YKPN, Yogyakarta.
- Pratiwi,E.D, Suwignjo.P, Hanoum.S. (2011). *Perancangan Sistem Pengukuran Kinerja dan Pemetaan Profil Risiko (Studi Kasus: PT POS Indonesia Gresik)*. Surabaya: jurusan Teknik Industri Institut Teknologi Sepuluh November (ITS).
- Purnamawati, E. (2012). *Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Servqual dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya*. Surabaya: Teknik Industri FTI-UPN "Veteran Jatim"
- Purnomo, A. (2011). *Pedoman Pengukuran Kinerja Distribusi dengan Balanced Scorecard dan Objectives Matrix di PT MQ Consumer Goods. Prosiding Seminar Nasional Industrial Services (SNIS)*. Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa (UNTIRTA). ISBN: 978-602-97095-1-3
- Putra, F. (2014). *Strategi dan Rencana Tindak Pengembangan Manufaktur Alat dan Mesin Pertanian dengan Metode SWOT Analysis pada CV Citra Dragon*. Skripsi. Jurusan Teknik Industri, Universitas Andalas, Padang.
- Putri, A, D. (2016). *Perancangan Strategi Pengembangan Produk Bundling Layanan Indihome, Studi Kasus: PT Telkom Indonesia kantor Daerah telekomunikasi Padang*. Skripsi. Jurusan Teknik Industri, Universitas Andalas, Padang.
- Putri, D.P. (2008). *Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Balanced Scorecard (Studi Kasus PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Solo)*. Skripsi. Surakarta: Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Rahayu, Sri. (2005). *SPSS Versi 12.00 Dalam Riset Pemasaran*, CV Alfabeta. Bandung.
- Rangkuti, F. (2009). *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis. Kasus Integrated Marketing Communications*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

- Rivai, V dan Basri. (2005). *Performance Appraisal: Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan Dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Riyanto,B. (2008). *Dasar-dasar Pembelanjaan Perusahaan*. Yogyakarta: Penerbit GPFE
- \_\_\_\_\_,B. (2011). *Dasar-dasar Pembelanjaan Perusahaan*. Yogyakarta: Penerbit GPFE
- Rozelin, D. (2008). *Perencanaan Strategi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Padang Tahun 2008*. Skripsi. Jurusan Teknik Industri, Universitas Andalas, Padang.
- Rulpadni, A. (2012). *Analisis Disparitas Layanan Sistem Informasi Akademik ICT di Universitas Andalas*. Skripsi. Padang: Jurusan Teknik Industri, fakultas Teknik, Universitas Andalas.
- Saaty, T.L., (1993). *Pengambilan Keputusan Bagi Para Pemimpin : Proses Hierarki Analitik Untuk Pengambilan Keputusan Dalam Situasi Yang Kompleks*. Alih Bahasa Oleh: Ir.Liana Setiono. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Sangaji, Y.M. (2011). *Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan Metode Balanced Scorecard (Studi kasus PT Grafindo Mitra Semesta)*. Skripsi. Yogyakarta: Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- Sapardianto., (2013). *Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Konsep Balanced Scorecard (Studi Kasus pada PT Trusctco Insan Mandiri Samarinda)*. Skripsi. Samarinda: E-Journal Administrasi Bisnis, 2013, 1(2):94-103 ISSN 0000-0000, ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id
- Satriyanto E., Fariza A., dan Maisaroh. (2012). *Pengembangan dan Analisa Key Performance Indicators (KPI) Sebagai Sistem Pendukung dalam Perencanaan Pengembangan Institusi Secara Online*. Paper KPI. Institut Teknologi Sepuluh November, Surabaya.
- Sawir,A. (2008). *Analisis Kinerja Keuangan dan Perencanaan Keuangan*. Jakarta: Pt Gramedia Pustaka Utama.
- Shirley, T. (2014). *Gambaran Kualitas Jasa Produk YES Pada PT JNE Tomang. Tugas Karya Akhir*. Depok: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Administrasi Niaga.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. (2008). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.

- Srimindarti, C. (2004). *Balance Scorecard Sebagai Alternatif Untuk Mengukur Kinerja*. Fokus Ekonomi, Vol. 3 No. 1. Sumber: <http://mutiaralumpur.blogspot.com/2010/04/balancescorecard.html#ixzz4EOZsLJHG>
- Sugiyono. (2002). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2004). *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugirahardja, A.D, Santoso, I dan Anggrini, S. (2013). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual Studi Kasus pada Pusat Oleh - oleh Harum Manis*. Surabaya: Jurusan Teknologi Industri Pertanian, Fakultas Teknologi Pertanian, Universitas Brawijaya.
- Sulistiyowati, W. (2014). *Integrasi Metode Servqual, Lean, dan Six Sigma Implementasi: PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur, APJ, Surabaya Selatan, UPJ Ngagel*. Surabaya: Jurusan Teknik Industri, Institut Teknologi Sepuluh November (ITS) Surabaya.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sutrisno. (2001). *Manajemen Keuangan*. Ekonisia: Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. (2009). *Manajemen Keuangan Teori Konsep dan Aplikasi, Cetakan Ketujuh*. Yogyakarta: Ekonisia
- Suwingjo, P. (2000). *Sistem Pengukuran Kinerja: Sejarah Perkembangan dan Agenda Penelitian ke Depan*. Jakarta: Proceeding Seminar Nasional Performance Management.
- Syamsuddin, L. (2005). *Manajemen Keuangan Perusahaan: Konsep Aplikasi Dalam Perencanaan, Pengawasan, dan Pengambilan Keputusan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Syarah, M. (2013). *Evaluasi Kinerja Perusahaan Kontraktor di Kota Padang Dengan Metode Balanced Scorecard*. Skripsi. Padang: Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Andalas.
- Tjiptono, F, dan Diana, A. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Triyandra, R. (2014). *Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Metode Balanced Scorecard (Studi kasus PT P dan P Lembah Karet)* Skripsi. Padang: Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Andalas.



- Utama,G.A. (2012). *Penilaian Kualitas Layanan Bank Nagari Cabang Utama Padang dengan Pendekatan Fuzzy Servqual. Skripsi.* Universitas Andalas,Padang.
- Utami, E. (2010). *Service Quality Improvement Effort RSU PKU Muhammadiyah Bantul Servqual Model Based.* Yogyakarta: Faculty of Industrial Technology Ahmad Dahlan University. KESMAS Vol.4 N0.3
- Vilsi, A.L. (2014). *Perancangan Model Struktur Penilaian Kinerja Manufaktur Berkelanjutan di Industri Semen. Tugas Akhir Teknik Industri.* Univeristas Andalas.
- Wibisono, D. (2006). *Manajemen Kinerja: Konsep, Desain, dan teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaan.* Jakarta: Erlangga
- Widodo,I., (2011). *Analisis Kinerja Perusahaan Menggunakan Metode Balanced Scorecard (Studi Kasus: PT Jasen Indonesia) Skripsi.* Semarang: Universitas Diponegoro.
- Yuniar,S.S, Arijanto.S, Liansari.G.P. (2014). *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Berdasarkan Metode Service Quality (Servqual) di PT "X".* Jurnal Online Institut Teknologi Nasional No.2, Vo.02, 2014
- Yuwono S., et.al. (2002). *Petunjuk Praktis Penyusunan Balanced Scorecard: Menuju Organisasi yang Berfokus pada Strategi.* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- BPS 2016. *Bongkar Muat Barang Antar Pulau dan Luar Negeri di Pelabuhan Indonesia Tahun 1988-2014 (Ribu ton).* BPS Jakarta. From [Http://www.bps.go.id](http://www.bps.go.id). 21 Juli 2016
- BPS 2016. *Jumlah Barang yang Dimuat pada Penerbangan Domestik di 5 Bandara Utama Indonesia, 2006-2016 (Ton).* BPS Jakarta. From [Http://www.bps.go.id](http://www.bps.go.id). 21 Juli 2016
- BPS 2016. *Jumlah Barang yang Dimuat pada Penerbangan Internasional di 4 Bandara Utama Indonesia, 2006-2016 (Ton).* BPS Jakarta. From [Http://www.bps.go.id](http://www.bps.go.id). 21 Juli 2016
- BPS 2016. *Jumlah Barang Melalui Transportasi Kereta Api Bulanan Menurut Pulau, 2006-2016 (Ribuan Ton).* BPS Jakarta. From [Http://www.bps.go.id](http://www.bps.go.id). 21 Juli 2016
- Tingkah laku pengguna internet Indonesia. (2015). From <https://id.techinasia.com/tingkah-laku-pengguna-internet-indonesia>. 29 Juni 2016



Data Statistik Mengenai Pertumbuhan Pangsa Pasar *E Commerce* Di Indonesia Saat Ini. From <http://startupbisnis.com/data-statistik-mengenai-pertumbuhan-pangsa-pasar-e-commerce-di-indonesia-saat-ini/>, 25 juli 2016.

Pasar Logistik Nasional Menyamai Apbn di akses melalui <http://www.bisniskurir.com/2015/03/pasar-logistik-nasional-menyamai-apbn.html>, 26 juli 2016.

Perkembangan Perusahaan Logistik Di Tahun 2016 Yang Semakin Menanjak diakses melalui <http://assarent.co.id/perkembangan-perusahaan-logistik-di-tahun-2016-yang-semakin-menanjak/>, 26 juli 2016.

Proyeksi Penduduk menurut provinsi, 2010 - 2035 di akses melalui <https://www.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/843>, 27 September 2016.

Penyebaran Industri Perlu Komitmen diakses melalui <http://kemenperin.go.id/artikel/9710/> 25 September 2016.

Distribusi Persentase Penduduk menurut Provinsi, 2000-2014 diakses melalui <https://www.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/843> 26 September 2016.

Lessard, Donald R. (2003). *Journal of Frameworks for Global Strategic Analysis*. Diakses melalui <http://ipsgampang.blogspot.co.id/2015/08/artikel-potensi-letak-geografis.html>, 24 September 2016

Potensi E-Commerce indonesia di akses melalui [www.bei5000.com](http://www.bei5000.com) 24 September 2016.

Ilmu sosial kekayaan alam Indonesia di akses melalui <http://ilmugeografi.com/ilmu-sosial/kekayaan-alam-indonesia> 24 september 2016.

15.337 Pulau (87%) Di Indonesia Tak Berpenghuni diakses melalui <http://kominfonewscenter.com/> 29 September 2016.