

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, A. S., & Marleni, N. N. N. (2018). *Survei Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Balikpapan*. Unimma Press.
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel Dalam Penelitian. *JURNAL PILAR: Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 14(1), 15–31.
- Anggreani, T. F. (2021). Faktor-faktor yang Mempengaruhi SWOT: Strategi Pengembangan SDM, Strategi Bisnis, dan Strategi MSDM (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber daya Manusia). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(5). <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i5>
- Arviolda, & Sha, T. L. (2021). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Keuangan Pada Perusahaan Manufaktur. *Jurnal Ekonomi*, 1–16.
- Awaludin, M., Mantik, H., & Fadillah, F. (2023). Penerapan Metode SERVQUAL Pada Skala *Likert* untuk Mendapatkan Kualitas Pelayanan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Sistem Informasi*, 10(1), 89–106.
- Budianto, E. W. H., & Dewi, N. D. T. (2023). Pemetaan Penelitian Rasio Net Profit Margin (NPM) pada Perbankan Syariah dan Konvensional: Studi *Bibliometrik VOSviewer* dan *Literature Review*.
- Ekadjaja, M., & Djaja, T. C. (2022). Pelatihan SWOT *Balanced Scorecard* Untuk Pengukuran Kinerja Industri Briket Arang. *Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia*, 5(1), 208–217.
- Fauzia, Y., & Usada, U. (2023). Pengukuran Kinerja Organisasi dengan Menggunakan Integrasi Metode *Balanced Scorecard* dan *Analythical Hierarchy Process*. *Nusantara Technology and Engineering Review*, 1(1), 10–18. <https://journal.unusida.ac.id/index.php/nter/>
- Febrilia, B. R. A., Hidayanti, A. A., Mandalika, E. N. D., Setiawan, R. N. S., & Kusuma, W. (2023). Pelatihan Pembuatan Lembar Survei Menggunakan Google *Form*. *BERDAYA: Jurnal Pendidikan Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(1), 79. <https://doi.org/10.36407/berdaya.v5i1.818>

- Fitria, & Ardiansyah, R. (2019). Penggunaan Metode *Balanced Scorecard* Untuk Mengukur Kinerja Pekerjaan Pada PT. Bangun Cipta Karya Pamungkas (PT.BCKP). *In Prosiding Seminar Nasional Darmajaya* , 1, 78–87.
- Fitriana, N. C., & Santosa, B. (2020). Analisis Faktor-faktor Pemilihan *Suplier* Material pada Jasa Usaha Konstruksi dengan Metode Fuzzy AHP. *Jurnal Fondasi*, 9(1).
- Gunawan, B., Shaleh, M., Anbar, N., & Sanjaya, R. (2020). Strategi Pengembangan Teknologi *E-Commerce* UMKM Rumah Sayur Lembang Menggunakan Metode Analisis SWOT. *Jurnal Teknologi dan Open Source*, 3(1), 1–13.
- Huda, M. A. Al, & Handoyo. (2021). Analisis Pengukuran Kinerja CV XYZ Pada Divisi Pelayanan Dengan Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* dan SWOT. *Juminten : Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi*, 02(04), 169–180.
- Irawan, B. I., & Azis, E. (2022). Pengaruh Program *Corporate Social Responsibility* “Bring Back Our Bottle” Terhadap Citra Perusahaan The Body Shop (Survey pada Konsumen The Body Shop). *SEIKO : Journal of Management & Business*, 5(2), 326–345. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v5i2.2228>
- Irawan, M. R. N. (2019). Penerapan *Balanced Scorecard* Sebagai Tolak Ukur Pengukuran Kinerja Pada Hotel Elresas Lamongan. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen (JPIM)*, 4(3), 1069–1084.
- Islamidina, F., & Fitriah, E. (2022). Analisis Penerapan *Balanced Scorecard* dalam Meningkatkan Kinerja Manajerial. *Jurnal Riset Akuntansi*, 2(1), 25–32. <https://doi.org/10.29313/jra.v2i1.685>
- Jaswita, D. I., Tua, R. B. M., & Syamsuddin, R. A. (2023). *Balanced Scorecard* (I. Syatoto & I. Putranto, Eds.; 1st ed.). Unpam Press. <https://unpampress.unpam.ac.id/>
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2015). *Balanced Scorecard Success: The Kaplan-Norton Collection (4 Books)*. Harvard Business Review Press.
- Kurniawan, Y., Winoto, H., & Fushen. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Pasien BPJS Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Di RSIA

- Bunda Sejahtera). *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 6(1), 74–85.
- Lubis, A. M., Pane, D. A., & Nurjanah, P. (2023). Analisis *Balanced Scorecard* Sebagai Alat Pengukur Kinerja Perusahaan (Studi Kasus pada PT Toyota Astra Motor). *Jurnal Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 209–228.
- Maftuhah, R. (2021). Analisis Kinerja Bank Muamalat Indonesia (BMI) Surabaya Dengan Pendekatan *Balanced Scorecard*. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 6(2), 572–585. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/Mas/index>
- Majdina, N. I., Pratikno, B., & Tripena, A. (2024). Penentuan Ukuran Sampel Menggunakan Rumus Bernoulli Dan Slovin: Konsep dan Aplikasinya. *Jurnal Ilmiah Matematika Dan Pendidikan Matematika (JMP)*, 16(1), 73–84.
- Nanincova, N. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe and Bistro. *AGORA*, 7(2).
- Ningrum, & Nurmasari, I. (2021). Pengaruh *Current Ratio*, *Total Assets Turnover* dan *Net Profit Margin* Terhadap *Return on Assets*. *Jurnal Sekuritas*, 4(3), 2581–2696.
- Ningrum, S., Fitra, V. D., & Sanjaya, V. F. (2020). Pengaruh inovasi Produk, Keunggulan Bersaing, dan Strategi Pemasaran Terhadap Kinerja Pemasaran. *Jurnal Mutiara Manajemen*, 5(2), 1–9. <http://u.lipi.go.id/1487664422>
- Pratikno, A., & Rahardjo, M. (2020). Analisis Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan Dengan Pendekatan *SWOT-Balanced Scorecard* Pada PT Ipsi Karya Abadi. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 5(2), 184–189.
- Primadona, Y., & Rafiqi, Y. (2019). Analisis SWOT Pada Strategi Persaingan Usaha Minimarket Madina Purbaratu Kota Tasikmalaya. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(1), 2548–5032.
- Putera, D. A., Dermawan, A. A., Ilham, W., & Rini, R. R. O. P. (2022). Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan *Objective Matrix* (OMAX) Pada PT XYZ. *Jurnal Manajemen Rekayasa Dan Inovasi Bisnis*, 1(1), 21–33. <https://journal.iteba.ac.id/index.php/journalenterprise>

- Rhomah, E. H., Sunarni, T., & Purwidyaningrum, I. (2022). Analisis Kinerja Apotek Avicena Menggunakan Pendekatan *Balanced Scorecard* Dengan Analisis SWOT. *Jurnal Ilmiah Ibnu Sina (JIIS): Ilmu Farmasi Dan Kesehatan*, 7(2), 350–359. <https://doi.org/10.36387/jiis.v7i2.997>
- Riwu, S. L., Wibowo, A., & Budiyatno, K. C. (2021). Penilaian Kinerja Rumah Sakit Dengan Menggunakan Pendekatan *Balanced Scorecard: Systematic Review*. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 8(2), 267–283. <https://remote-lib.ui.ac.id>,
- Riyanto, S., Azis, M. N. L., & Putera, A. R. (2021). Analisis SWOT sebagai Penyusunan Strategi Organisasi. *Bintang Pustaka Madani*.
- Sabila, T. A., Sunarta, K., & Alipudin, A. (2024). Implementasi *Balanced Scorecard* Sebagai Pengukuran Kinerja PT Unichem Candi Indonesia. *Jurnal Akuntansi Pratama*, 1(1). <https://jatama-feb.unpak.ac.id/index.php/jatama/index>
- Santoso, A. (2023). Rumus Slovin: Panacea Masalah Ukuran Sampel. *Suksma: Jurnal Psikologi Universitas Sanata Dharma*, 4(2), 24–43.
- Sari, S., & Lestari, M. F. (2021). Analisis Efektivitas Kinerja Organisasi Menggunakan Kombinasi Metode *Balanced Scorecard* dan *Analytical Hierarchy Process*. *Journal of Industrial and Manufacture Engineering*, 5(1), 7–14. <https://doi.org/10.31289/jime.v5i1.4075>
- Sirajuddin, Annihlah, & Anggraeni, S. K. (2021). Usulan Peningkatan Kualitas Kinerja Layanan Kesehatan Menggunakan Integrasi Metode *Balanced Scorecard*, AHP dan OMAX (Studi Kasus: Puskesmas Ciwandan). *Journal Industrial Servicess*, 7(1), 176. <https://doi.org/10.36055/jiss.v7i1.13002>
- Slamet, R., & Wahyuningsih, S. (2022). Validitas dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Kerja. *Aliansi: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 17(2).
- Sugeng, A., Afandi, A., Widiyati Dian, Napisah, Hasanah, N., & Khuluqi, K. (2022). Pengukuran Kinerja (R. Wulandari, Ed.; 1st ed.). Unpam Press. www.unpam.ac.id

- Wahyudi, K., Pratiwi, N. A., & Eliza, M. (2021). Penerapan *Balanced Scorecard* Serta Analisis SWOT Dalam Perancangan Strategi Pada Badan Usaha Milik Daerah PT Bank X. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(4), 1487–1499.
- Wijaya, R. A., Qurratu'aini, N. I., & Paramastri, B. (2019). Pentingnya Pengelolaan Inovasi Dalam Era Persaingan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 5(2), 217–227.
- Wisudawati, T., & Rizalmi, S. R. (2020). Analisis Metode *Marketing Mix 7P* Sebagai Strategi Pemasaran Produk Daur Ulang. *Journal Science Innovation and Technology*, 1(1), 26–29.
- Yusup, H. B., Praptono, B., & Sagita, B. H. (2021). Perancangan Strategi Pemasaran Pada Kimbap Bandung Dengan Menggunakan Analisis QSPM. *EProceedings of Engineering*, 8(5), 8393.
- Zuniawan, A., Julyanto, O., Suryono, Y. B., & Ikatrinasari, Z. F. (2020). Implementasi Metode *Balanced Scorecard* Untuk Mengukur Kinerja di Perusahaan Engineering (Study Case PT. MSE). *Journal Industrial Servicess*, 5(2), 251–256.