

DAFTAR PUSTAKA

- ABPMP. (2013). *BPM CBOOK Version 3.0*. CreateSpace Independent.
- Amsler. (2009). Performance Management: Guidance for The Modern Workplace. *Journal International of Economics and Bussiness Vol. 70*, 12-19.
- Blomskold, A. (2008). *Business Process Management LifeCycle*. United State: Creative Commons.
- Chopra, S., & Meindl, P. (2016). *Supply Chain Management: Strategy, Planning, and Operation*. United States of America: Pearson Education Limited.
- Corps, M. (2005). *Design, Monitoring and Evaluation Guidebook*. Portland: Mercy Corps.
- Dumas, M., Rosa , M., Mendling, J., & Reijers, H. (2018). *Fundamentals of Business Process Management*. Berlin: Springer.
- Effendy, F., & Nuqoba, B. (2016). Sistem Monitoring Online untuk Perusahaan Multi Cabang. *Jurnal ProTekInfo Vol. 3 No. 1*, 55-59.
- Fernandez, C. (2015). *5 Key Benefits of BPM*. United State: pmg.
- Group, C. C. (2015). *Standar Internasional ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu*. Cognoscenti Consulting Group.
- Hammer, M., & Champy, J. (2001). *Reengineering the Corporation : A Manifesto for Business Revolution*. New York: HarperBusiness.
- Hanisaputro, B., Widaningrum, S., & Sutari, W. (2020). Usulan Perbaikan Proses Bisnis Carrier Enterprise Pre Sales Dengan Metode Business Process Improvement (BPI) Di PT Telekomunikasi Indonesia International (Telin). *e-Proceeding of Engineering : Vol.7, No.2*, 6594-6608.
- Harrington, H. J. (1991). *Business Process Improvement*. California: McGraw-Hili, Inc.
- Haryati, D., Sutari, W., & Salma, S. (2021). Perancangan Tracking Order Pada Sisem Customer Relationship Management (CRM) TVF Footwear Dengan Pendekatan Metode Business Process Improvement (BPI). *e-Proceeding of Engineering : Vol.8, No.5*, 8449-8456.

- Hurriyati, R. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung : Alfabeta.
- iGrafx. (2016). *Introducing BPMN with iGrafx Process for Six Sigma*. Oregon: iGrafx®.
- Jeston, J., & Nelis, J. (2014). *Business Process Management : Practical Guidelines To Successful Implementations (Third Edition)*. London: Routledge.
- Juran, J., & Godfrey , A. (1999). *Juran's Quality Handbook*. New York: McGraw-Hill.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2016). *Prinsip-prinsip Pemasaran Edisi 13*. Jakarta: Erlangga.
- Laila, N., & Wahyuni. (2011). Sistem Informasi Pengolahan Data Inventory Pada Toko Buku Studi CV Aneka Ilmu Semarang. *Jurnal Teknik Elektro Vol. 3 No.1*, 40-55.
- Mohapatra, S. (2013). *Business Process Reengineering : Automation Decision Points in Process Reengineering* . New York: Springer.
- Muthu, S., Whitman, L., & Cheraghi, S. (1999). *Business Process Reengineering: A Consolidated Methodology*. USA: inproceedings.
- Page, S. (2010). *The Power of Business Process Improvement*. New York: American Management Association.
- Payne, A. (2005). *Handbook Of CRM : Achieving Excellence in Customer*. Burlington: Butterworth-Heinemann.
- Pohan, H., & Bahri, K. (1997). *Pengantar Perancangan Sistem*. Jakarta: Erlangga.
- Pramesti, R., Sambul, S., & Rumawas, W. (2019). Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan KFC Artha Gading. *Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 9. No. 1*, 57-63.
- Purwati, N., Sutari, W., & Lalu, H. (2021). Usulan Perbaikan Proses Bisnis Permintaan Cabut Layanan Pada DBS PT XYZ Dengan Metode Business Process Improvement. *e-Proceeding of Engineering : Vol.8, No.5*, 8837-8845.
- Putra, A. S. (2012). Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

- Divisi Marketing dan Kredit PT. WOM Finance Cabang Depok. *Jurnal Studi Manajemen Indonesia*, 22.
- Rolos , J., Sambul , S., & Rumawas , W. (2018). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota. *Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 6 No. 4*, 19-27.
- Sari, E., & Darmawan, M. (2020). Pengukuran Waktu Dan Analisis Beban Kerja Pada Proses Filling dan Packaging Produk Lulur Mandi Di PT. Gloria Origita Cosmetics. *Jurnal ASIMETRIK Volume 2.1*, 51-61.
- Suseno, A., Arifin, J., & Sutrisno. (2020). Analisis Value Chain Management pada Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Indonesia. : *Jurnal Teknik Sistem dan Industri Vol. 01, No. 01*, 24-33.
- Tambunan, C. D., Sutari, W., & Lalu, H. (2018). Perancangan Sistem Kerja Pengukuran Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Perancangan Proses BPM V3.0 Pada Pt. Trengginas Jaya. *e-Proceeding of Engineering : Vol.5, No.2*, 2775-2783.
- Warpindyastuti, L., & Sulistyawati , M. (2018). Pemanfaatan Teknologi Internet Menggunakan Media Sosial Sebagai Sarana Penyebaran Informasi dan Promosi Pada MIN 18 Jakarta. *Widya Cipta Vol II No. 1* , 91-95.
- Wibowo, E. A. (2014). Pemanfaatan Teknologi E-Commerce Dalam Proses Bisnis. *Unrika Vol 1 No 1*, 95-108.
- Widjanarko, T., Widaningrum, S., & Rendra, M. (2019). Usulan Perbaikan Sistem Customer Relationship Management (CRM) CV. Bearpath Berdasarkan Pertimbangan ISO 9001:2015 Klausul 8.2.1 Dengan Metode Business Process Improvement. *e-Proceeding of Engineering : Vol.6, No.2*, 7602-7609.
- Yohana, N., & Marisa, F. (2018). Perancangan Proses Bisnis Sistem Human Resource Management (HRM) Untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai. *Jurnal Informatika Merdeka Pasuruan Vol 3(2)*, 23-32.