

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, A. (2011). Analisis Kinerja Perusahaan Dengan Pendekatan Balanced Scorecard (Studi Kasus Pada Hotel Panorama Tanjungpinang). *Manajemen, 1-1(Ff)*, 1–20.
- Amadhy, V. N. (2020). Perancangan Sistem Pengukuran Kinerja Menggunakan Framework Balanced Scorecard Pada Hotel Merdeka Madiun. *Departemen Manajemen Bisnis*.
- Amalia, D. (2020). *Modul 1 Pengukuran Kinerja*. 1–10. [Http://Puslit2.Petra.Ac.Id/Ejournal/Index.Php/Hot/Article/View/16426](http://puslit2.petra.ac.id/Ejournal/Index.php/Hot/Article/View/16426)
- Amani, F., & Halmawati, H. (2022). Pengaruh Partisipasi Anggaran Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Manajerial Pada Perhotelan Di Kota Padang. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi, 4(2)*, 299–310. [Https://Doi.Org/10.24036/Jea.V4i2.528](https://doi.org/10.24036/Jea.V4i2.528)
- Amin, K., & Riyanto, S. (2022). *Strategi Employee Engagement Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Di Pt. X* (Pp. 500–506).
- Andriansyah, R., & Pelitawati, D. (2023). Pengaruh Profitabilitas Dengan Kepemilikan Manajerial Sebagai Variabel Moderasi Terhadap Nilai Perusahaan Pada Perusahaan Manufaktur Industri Dasar Dan Kimia Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia. *Eksekutif, 20(1)*, 95–110.
- Anggraeni, Y., & Santosa, T. E. C. (2013). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kepuasan Kerja. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi, 2(1)*, 143. [Https://Doi.Org/10.35697/Jrbi.V2i1.69](https://doi.org/10.35697/Jrbi.V2i1.69)
- Anjani, N. P. D. (2023). *Analisis Turnover Intention Karyawan Di Kanvaz Resort Seminyak Kuta*.
- Asih, Y. P. (2017). Analisis Kinerja Hotel Bintang 3 Di Kota Pontianak Studi Komparatif Dengan Pendekatan Balanced Scorecard. *Jurnal Of Management And Entrepreneurship (Ejme), 7(1)*, 1–22.
- Azis, A. D., Rizqi, T. A., & Maulani, D. (2021). Peranan Volume Penjualan Dalam Memoderasi Pengaruh Biaya Produksi Dan Operasional Terhadap Laba Bersih. *Al-Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan, 6(2)*,

41. <https://doi.org/10.15548/A1-Masraf.V6i2.417>
- Budiarti, E. I. (2023). *Penggunaan Metode Balanced Scorecard Dan Analisis Swot Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Perusahaan Pada Hotel Parapat View Di Masa Pandemi Periode 2019–2021*.
- Darmanita, N. P. P. (2022). *Penilaian Kinerja Hotel Four Points By Sheraton Bali, Kuta Pada Tahun 2021 Dengan Pendekatan Balanced Scorecard*. <http://repository.pnb.ac.id/id/eprint/328>
- Davin, T., & Maer, B. W. (2019). Resort Di Ruteng, Ntt. *Jurnal Edimensi Arsitektur*, *Vii*(1), 273–280.
- Elbanna, S., Kame, H., Fatima, T., & Eid, R. (2022). An Investigation Of The Causality Links In The Balanced Scorecard: The Case Of The Gulf Cooperation Council Hospitality Industry. *Tourism Management Perspectives*, *41*(100934).
- Elwisam, E., & Lestari, R. (2019). Penerapan Strategi Pemasaran, Inovasi Produk Kreatif Dan Orientasi Pasar Untuk Meningkatkan Kinerja Pemasaran Umkm. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (Jrmb) Fakultas Ekonomi Uniat*, *4*(2), 277–286. <https://doi.org/10.36226/Jrmb.V4i2.265>
- Fan, L., Xie, C., Zhang, J., Huang, S. (Sam), & Wang, X. (Alex). (2023). Hotel Digital Capability: Dimensionality And Measurement. *Journal Of Hospitality And Tourism Management*, *57*, 225–235.
- Fathony, A. A., & Rahayu, Y. T. (2016). Pengaruh Biaya Administrasi Dan Umum Terhadap Laba Operasional Pada Pt. Adhi Karya Tbk (Studi Empiris Pada Salah Satu Perusahaan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia). *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, *7*(2), 54–64.
- Fatima, T., & Elbanna, S. (2023). Advancing Sustainable Performance Management In The Hospitality Industry: A Novel Framework Based On A Health-Inclusive Balanced Scorecard. *Tourism Management Perspectives*, *48*(May 2022), 101141. <https://doi.org/10.1016/J.Tmp.2023.101141>
- Fatmasari, A. (2024). Kontribusi Sistem Informasi Manajemen Dalam Kesinambungan Keberhasilan Pengusaha Kecil. *Jurnal Manajemen Dan*

- Bisnis*, 2(3), 124–135.
- Hardjanti, A., & Amalia, D. (2014). The Influence Of Customer Service Quality, Customer Perceived Value, Customer Satisfaction, Customer Trust And Switching Barriers On Customer Retention. *Jurnal Ekonomi*, 5(1), 1–12.
- Hartati, S., Nursanty, I. A., & Wardah, S. (2022). Analisis Pengukuran Kinerja Menggunakan Balanced Scorecard Pada Hotel Segara Lombok Lodge. *Kompeten: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 1(1), 25–36. <https://doi.org/10.57141/kompeten.v1i1.4>
- Hassan, F. C. (2022). *Analisis Kinerja Dengan Pendekatan Balanced Scorecard (Studi Kasus Di Rumah Sakit X)*. November, November-23.
- Hasyim, M. A. N., Tyas, H. N., Bismahogra Budiswara, I. G. P. B., & Ulla, I. T. (2020). Strategi Peningkatan Kinerja Dengan Metode Balanced Scorecard (Studi Kasus Pada Hotel Puri Khatulistiwa Jatinangor). *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 4(2), 144–153. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v4i2.8405>
- Hendera. (2016). Hubungan Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Kinerja Pelayanan Pada Hotel Merpati Pontianak. *Mabis*, 7(1), 212–224. <http://publications.lib.chalmers.se/records/fulltext/245180/245180.pdf> <https://hdl.handle.net/20.500.12380/245180> <http://dx.doi.org/10.1016/j.jsames.2011.03.003> <https://doi.org/10.1016/j.gr.2017.08.001> <http://dx.doi.org/10.1016/j.precamres.2014.12>
- Hermanto, H., & Pandiangan, R. (2022). Menggunakan Metode Performance Prism Dalam Merancang Sistem Pengukuran Kinerja Perusahaan. *Jurnal Syntax Admiration*, 3(3), 583–592. <https://doi.org/10.46799/jsa.v3i3.410>
- Irsyadani, M. (2022). *Pengaruh Manajemen Laba Terhadap Biaya Modal Ekuitas (Studi Pada Perusahaan Manufaktur Subsektor Makanan Dan Minuman Yang Terdaftar Di Bei Pada Tahun 2020)*.
- Jiwuk, P. M. (2019). Pengaruh Promosi, Inovasi Produk Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Batik Jumputan Maharani Yogyakarta Paskalia. *E B B A N K*, 10(2), 65–72.
- Joni, T. (2018). *Analisis Pengaruh Total Aset, Total Liabilitas Dan Total Ekuitas*

Terhadap Harga Saham (Studi Kasus Pada Perusahaan Kontruksi Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2012-2016). 1–23.

- Jusmani, J., & Mursalin, M. (2020). Manfaat Akuntansi Pertanggungjawaban Dalam Pengendalian Biaya Administrasi Dan Umum. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(1), 43. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i1.4335>
- Kamila, I., & Rakhman, F. (2015). Analisis Profitabilitas Pelanggan Menggunakan Time-Driven Activity-Based Costing (Studi Kasus Pada Hotel Hyatt Regency Yogyakarta). *Accounting And Business Information Systems Journal*, 3(3), 1–9.
- Kesuma, V. B., Liando, A., Abadi, S. W., Goeltom, V. A. H., Yulius, K. G., Situmorang, J. M. H., & Timba, Y. D. (2023). Kepemimpinan Efektif Dalam Industri Perhotelan: Tinjauan Pustaka. *Mufakat: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 2(2), 229–239.
- Kumbara, V. B. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja, Kompensasi Dan Pengembangan Karir Terhadap Turnover Intention Karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Padang. *Jurnal Ekobistek*, 7(1), 43–50. <https://doi.org/10.35134/ekobistek.v7i1.11>
- Kusumowardani, D. (2021). Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Pendapatan Perusahaan Pada Pelayanan Laboratorium Kesehatan. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi (Jeba)*, 23(1), Hlm. 74-91.
- Lambe, K. H. P., & Tandil, A. (2021). Pengaruh Motivasi Dan Partisipasi Karyawan Terhadap Pendapatan Perhotelan. *Jurnal Sosial Dan Teknologi (Sostech)*, 1(11), 494–501.
- Lamirin, Santoso, J., & Selwen, P. (2023). Penerapan Strategi Kepemimpinan Transformasional Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pendidikan. *14(2)*, 1–31.
- Mamédio, D., Rocha, C., Szczepanik, D., & Kato, H. (2019). Strategic Alliances And Dynamic Capabilities: A Systematic Review. *Journal Of Strategy And Management*, 12. <https://doi.org/10.1108/jsma-08-2018-0089>

- Mansyur, A., Rudy, M., Suriyanti, & Ramlawati 4. (2023). Pengukuran Kinerja Perusahaan Menggunakan Metode Balance Scorecard. *Ilmu & Riset Akuntansi*, 3(1), 21.
- Maulina, L. (2023). Revitalisasi Industri Perhotelan Dengan Inovasi Teknologi : Meningkatkan Keunggulan Bersaing Dan Pengalaman Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (Mea)*, 7(1), 504–519. <https://doi.org/10.31955/Mea.V7i1.2962>
- Mulyana, & Ranatiwi, M. (2018). Dampak Jejaring Kolaborasi Dan Kapabilitas Inovasi Terhadap Kinerja. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 19(1), 49–58.
- Panjaitan, M. (2017). Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Pt. Indojoya Agrinusa. *Jurnal Ilmiah Methonomi*, 3(2), 7–15. <http://Methonomi.Net/Index.Php/Jimetho/Article/View/50>
- Pardede, L. W. (2018). *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasional Terhadap Keinginan Karyawan Untuk Keluar (Turnover Intention) Studi Pt Bank Woori Saudara Indonesia Tbk.* <http://Publications.Lib.Chalmers.Se/Records/Fulltext/245180/245180.Pdf> %0a<https://hdl.handle.net/20.500.12380/245180>%0a<http://dx.doi.org/10.1016/J.Jsames.2011.03.003>%0a<https://doi.org/10.1016/J.Gr.2017.08.001>%0a<http://dx.doi.org/10.1016/J.Precamres.2014.12>
- Parta, N., Swaputra, I. B., & Mahardika, G. W. (2019). Analisis Kinerja Berbasis Balanced Scorecard Pada Industri Perhotelan Di Bali (Studi Kasus Pada Hotel The Samaya Ubud). *Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian-Denpasar, 18 Desember 2019*, 1–18.
- Quezada, L. E., Reinao, E. A., Palominos, P. I., & Oddershede, A. M. (2019). No Titlemeasuring Performance Using Swot Analysis And Balanced Scorecard. *Procedia Manufacturing*, 39, 786–793.
- Rahmasari, S. (2023). Strategi Adaptasi Bisnis Di Era Digital: Menavigasi Perubahan Dan Meningkatkan Keberhasilan Organisasi. *Karimah Tauhid*, 2(3), 622–636.
- Ramadhan, I. F. (2021). *Analisis Pengukuran Kinerja Menggunakan Metode Balance Scorecard Pada Jasa Perhotelan. 01*, 1–23.

- Riniwati, H. (2016). *Manajemen Sumberdaya Manusia: Aktivitas Utama Dan Pengembangan Sdm* (T. U. Press (Ed.)). Ub Press.
- Riwukore, J. R., & Habaora, F. (2022). Pelatihan Penyusunan Dimensi-Indikator Kinerja Pegawai Di Badan Kesatuan Bangsa Politik Dan Perlindungan Masyarakat Pemerintah Kota Kupang. *Lambung Inovasi: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 7(3), 341–451. <https://doi.org/10.36312/Linov.V7i3.844>
- Sainaghi, R., Phillips, P., & D'angella, F. (2019). The Balanced Scorecard Of A New Destination Product: Implications For Lodging And Skiing Firms. *International Journal Of Hospitality Management*, 76, 216–230.
- Santoso, A. W., & Retnowati, D. (2022). Analisis Kinerja Perusahaan Percetakan Dengan Metode Balance Scorecard. *Jiso : Journal Of Industrial And Systems Optimization*, 5(2), 113. <https://doi.org/10.51804/Jiso.V5i2.113-121>
- Saputra, P. G. H., & Santika, I. P. (2021). Kinerja Hotel The Patra Bali Resort & Villas Dengan Pendekatan Balanced Scorecard (Bsc). *Journal Of Applied Management Studies*, 3(1), 42–63. <https://doi.org/10.51713/Jamms.V3i1.44>
- Sari, S., & Lestari, M. F. (2021). Analisis Efektifitas 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>
- Sawitri, D., Rozi, W. M., Wahyono, G. B., & Siswandoyo, E. B. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Dan Kualitas Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Purnama Dimediasi Oleh Kepercayaan. *Inobis: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 1(4), 497–509. <https://doi.org/10.31842/Jurnal-Inobis.V1i4.54>
- Setianto, C. I. (2021). *Pengaruh Beban Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang*.
- Soviatun, N., & Rudianto, D. (2024). Pengaruh Kebijakan Manajemen Keuangan

- Terhadap Nilai Perusahaan. *Journal Of Economics And Business Ubs*, 13(2), 503–515.
- Suhariyanto, T. T., Leuveano, R. A. C., & Suhariyanto, S. (2020). Analisis Manajemen Organisasi Dan Sumber Daya Manusia (Studi Kasus Pada Industri Velg Mobil). *Opsi*, 13(1), 25. <https://doi.org/10.31315/Opsi.V13i1.3470>
- Suka, S. G. (2022). Hubungan Retensi Karyawan, Komitmen Organisasi Dan Turnover Intention Dengan Kinerja Karyawan Di Pt Cigna Insurance. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Madani*, 4(2), 12–23. <https://doi.org/10.51353/Jmbm.V4i2.640>
- Sulistiyawati, A. I., & Indrayani, R. A. (2012). Pengaruh Kepuasan Karyawan, Training, Turnover, Dan Produktivitas Karyawan Terhadap Keunggulan Bersaing Melalui Kinerja Perusahaan. *Pt Gramedia Pustakautama*, 4(2), 83–93.
- Sunarjanto, N. A. (2018). Kajian Model Klasifikasi Kegagalan Bisnis Usaha Mikro Kecil Dan Menengah. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1), 120. <https://doi.org/10.24912/Jmieb.V2i1.1832>
- Suriانشa, R. (2023). Pengaruh Customer Experince Di Era Digitalisasi Terhadap Retensi Pelanggan Pada Industri Retail. *Journal Of Economics And Business Ubs*, 12(4), 2270–2277. <https://doi.org/10.52644/Joeb.V12i4.269>
- Susepti, A., Hamid, D., & Kusumawati, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Tamu Hotel (Studi Tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)/Vol*, 50(5), 27–36.
- Syafriyanto, J. (2019). Pengaruh Komitmen Organisasi, Budaya Organisasi Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Marketing (Studi Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (Bprs) Bhakti Sumekar Semene). *Map (Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik)*, 2(4), 472–486.
- Thungasal, C., & Siagian, H. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Hotel

- Kasuari. *Agora*, 7(1), 287133.
- Tripathy, A., Sadual, D. S. K., & Mohapatra, D. S. S. (2021). Creating A Super Effective Work Force For Hotel Operation Through An Effective Hr System: Recruit, Retain And Train. *Ymer Digital*, 20(12), 618–635. <https://doi.org/10.37896/Ymer20.12/59>
- Wijaya, R. (2019). Analisis Perkembangan Return On Assets (Roa) Dan Return On Equity (Roe) Untuk Mengukur Kinerja Keuangan. In *Jurnal Ilmu Manajemen* (Vol. 9, Pp. 40–51).
- Wijoyo, A., Komarudin, A., Shaumi, M. A., Wahyu, M. B., & Ahmad, R. (2024). *Optimisasi Proses Bisnis Melalui Sistem Informasi Manajemen Terintegrasi*. 1(6), 476–479.
- Winarni, E., & Rohmah, N. N. (2022). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Hotel Elmi Surabaya). *Yos Soedarso Economics Journal (Yeji)*, 4(2), 1–15. <https://ojs.uniyos.ac.id/index.php/ysej>
- Wiryono, S. L., Supriyadi, A., & Putri, J. A. (2024). Mempertahankan Retensi Pelanggan Yang Dipengaruhi Oleh Kepuasan Pelanggan Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pelanggan Pada Pt Piranti Berkah Travelindo. *Edunomika*, 08(01). <https://mikiki.tokyo.jp/articles/-/35920><https://mikiki.tokyo.jp/articles/-/36472><https://mikiki.tokyo.jp/articles/-/36509><https://mikiki.tokyo.jp/articles/-/36514>
- Zavadska, D. (2018). *Determining The Role Of Banks In The Financing*. 4(3), 68–73.