

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi Nugroho, 2005, *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Dengan Metodologi Berorientasi Objek*, Informatika, Bandung.
- Amsler, G. M., Findley, H. M., & Ingram, E., 2009, *Performance monitoring: guidance for the modern workplace. Supervision*, 70, 12-19.
- Chong, T. A., 2005, *The synergies of the learning organization, visual factory management, and on the job training. Performance Improvement*, 44, 15-20.
- Freddy Rangkuti, 2003, *Measuring Customer Satisfaction, teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan plus analisis kasus PLN-JP*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gross, Donald dan Harris, Carl, 2001, *The Queueing Systems*, New York, McGraw-Hill, Inc.
- Kakiay, Thomas. J, 2004, *Dasar Teori Antrian Untuk Kehidupan Nyata*, Yogyakarta: ANDI.
- Kendall, K. and Kendall, J. (2006). *Systems Analysis and Design*. Pearson, Prentice Hall: New Jersey.
- Kurniawan, Agus, 2011, *Pemrograman Jaringan dengan JAVA*, Yogyakarta : Penerbit ANDI.
- Mercy Corps, 2005, *Design, monitoring, and evaluation guidebook*.
- Mulyono, S, 1991, *Operations Researc*. FE-UI, Jakarta.
- Sholihq, 2006, *Pemodelan Sistem Informasi Berorientasi Objek dengan UML*, Yogyakarta : Graha Ilmu.

Sholih. 2010, *Analisis dan Perancangan Berorientasi Obyek*, Bandung: CV. Muara Indah.

Tjiptono, Fandi dan Candra, Gregorius, 2005, *Service, Quality, and Satisfaction*, Andi, Yogyakarta.

Waliyanto. 2000. *Sistem Basis Data Analisis dan Pemodelan Data*. J&J Learning. Yogyakarta.

Williams, R, S., ,1998, *Performance management: Perspectives on employee performance*, International Thomson Business Press, London.

Wrihatnolo, R. (n.d.) 2008, *Monitoring, evaluasi, dan pengendalian: Konsep dan pembahasan*.

