

DAFTAR PUSTAKA

- Cox, J.F.III. 1998. *The Constraints Management Handbook*.
- H.B. Sutopo. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif Dasar Teori dan Terapannya dalam penelitian*.
<http://www.jne.co.id/id/perusahaan/profil-perusahaan/sejarah-milestone>.
http://www.topbrand-award.com/top-brand-survey/survey-result/top_brand_index_2017_fase_2
- Indah Victoria S. 2009. Peran *Current Reality Tree* dalam *Soft System Methodology*. *Jurnal Manajemen Teknologi* Volume 8, Number 3.
- Mangkunegara Anwar Prabu AA, Dr, Drs., M.Si. 2013. *Psi. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*.
- Moch. Anindya A dan Totong Setiawan J. 2007. *Theory Of Constraint (TOC) Thinking Process*. Program MM Eksekutif Angkatan XXXVI Sekolah Tinggi Manajemen PPM.
- Ningrum R M S dan Hamidy M F. 2008. *Analisa Biaya Produksi Dengan Pendekatan Theory Of Constraint untuk meningkatkan laba (Studi pada PG Kerebet Baru Malang)*.
- Scheinkopf. L.J. 2009. *Thinking for a Change Putting the TOC Thinking Process to Use*.
- Sutrisno Edi H, Prof. Dr. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Wardhana A dan Bimantara W S. 2012. *Perancangan Strategi Peningkatan Kinerja Bagian Operasi PT. Jaya Ready Mix Menggunakan Metode Theory Of Constraint Thinking Process. Journal Of Management and Business Review. Vol.9 No.1.*

LAMPIRAN

Lampiran 1. Desain pertanyaan wawancara

1. Apa saja penyebab terjadinya Outstanding COD di Departemen Inbound Cabang Jakarta?
2. Dari penyebab-penyebab terjadinya Outstanding di Departemen Inbound Cabang Jakarta, apa penyebab utama yang mengakibatkan Outstanding COD terjadi?
3. Apa yang harus dilakukan agar COD tidak terjadi Outstanding?
4. Apa saja langkah yang dapat dilakukan untuk mengatasi Outstanding COD di Departemen Inbound Cabang Jakarta?
5. Kondisi seperti apa yang diinginkan agar Outstanding COD tidak terjadi?