

DAFTAR PUSTAKA

- Adrinovian, Grita. 2011. *Perancangan SOP Bidang Akademik di STISI Telkom Menggunakan Metode BPI Untuk Memenuhi Requirement ISO 9001:2008 dan Standar Akreditasi Program Studi*. Bandung: Institut Teknologi Telkom.
- Angelia, Fany. 2012. *Analisis Dan Perbaikan Proses Bisnis Bidang Akademik Di Politeknik Telkom Menggunakan Metode Business Process Improvement Untuk Memenuhi Requirement Klausul 7 ISO 9001:2008 Dan Akreditasi Program Studi Standar 5*. Bandung: Institut Teknologi Telkom.
- Camp, R.C.1989. *Benchmarking-the search for industry best practice that lead to superior performance*. Quality Control Press, Milwaukee. 1 pp 248.
- Caballero, Rich, dkk. 2003. *Developing Standard Operating Procedures in Wildland Fire Management*, (Online) (http://www.fireleadership.gov/toolbox/documents/SOP_Workbook.pdf, diakses 20 Maret 2013).
- FEMA. 1999. *Guide To Developing Effective Standard Operating Procedures for Fire and EMS Departments*, (Online) (<http://www.usfa.fema.gov/downloads/pdf/publications/fa-197.pdf>, diakses 8 Januari 2013).
- Fauziyah, Resty. 2012. *Perancangan Standard Operating Procedure Menggunakan Metode Benchmarking Untuk Memenuhi Requirement ISO 9001:2008 di Sekolah Tinggi Seni Telkom*. Bandung: Institut Teknologi Telkom
- Feigenbaum, A.V. 1989. *Kendali Mutu Terpadu*. Jakarta: Erlangga.
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas, Penerapan Konsep-Konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Indrajit & Djokopranoto. 2003. *Proses Bisnis Outsourcing*. Jakarta: Grasindo.

- ISO 9001:2008 *Quality Management System Requirement*. ISO 9004 *Quality Management Systems Guidelines for Performance Improvement*.
- Kurniawan, Arip. 2013. *Pengaruh Penerapan Standar ISO 9001 Terhadap Kualitas Produk* (Online) (http://repository.upi.edu/operator/upload/s_pem_0707640_chapter5.pdf, diakses tanggal 18 Juli 2013)
- Koontz, Harold & Heinz Weihrich. 2009. *Essential of Management an International Perspective*. New Delhi: Tata McGraw Hill Education Private Limited.
- Lingappan, Anbu, dkk. 2000. *Developing Online Templates for ISO 9000-Based Standard Operating Procedures*, (Online) (<http://www.nait.org/jit/Articles/ling0114.pdf>, diakses 2 Januari 2013).
- Kusumadewi, Agatha Ika. 2006. *Perancangan Standard Operating Procedure (Departement Quality Area, Logistic, Engineering and Personnel and General Affairs)* Di PT.X. Universitas Kristen Petra: Surabaya.
- Ma'arif, Syamsul. Tanjung, Hendri. 2003. *Manajemen Operasi*. Bogor: Grasindo.
- Musman, Asti & Ambar, B. Arini. 2011. *Batik: Warisan Adiluhung Nusantara*. Yogyakarta: G-Media.
- Oktafiani, Ayudita. 2008. *Perancangan Sistem Penjaminan Muru Sekolah Tinggi Seni Rupa dan Desain Indonesia Telkom dengan Metode Benchmarking*. IT Telkom: Bandung.
- Prawirosentono, Suyadi. 2002. *Filosofi Baru tentang Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management Abad 21 Studi Kasus dan Analisis*. (1st ed). Jakarta: Bumi Aksara.
- Stup, Richard. 2001. *Standard Operating Procedures: A Writting Guide*, (Online) (<http://dairyalliance.psu.edu/pdf/ud011.pdf>, diakses 2 Januari 2013).