

DAFTAR PUSTAKA

- DeToro, I. d. (1997). *Process Redesign*. Canada: Wesley Longman, Inc.
- Fatimah, E. N. (2015). *Strategi Pintar Menyusun SOP*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Gaspersz, V. (2013). *All-in-one Bundle of ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 22000, ISO 26000, ISO 28000, ISO 31000, ISO 13053-1, ISO 19011 and Continual Improvement*. Bogor: Tri-Al-Bros Publishing.
- Harun, H. I. (2013). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa Pengguna *Game Pointblank*. *Jogjapress: Universitas Ahmad Dahlan*.
- MENDIKBUD (2016). *Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor.28 Tahun 2016 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Dasar dan Menengah*. Jakarta: Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia.
- ISO. (2009). *ISO 31000:2009 Risk management – Principles and Guidelines on Implementation*. Swiss: ISO.
- ISO. (2015). *ISO 9001:2015 Quality management system – Requirement*. Swiss: ISO.
- Junaidi. (2002). *Kontribusi Penerapan Balanced Scorecard terhadap Peningkatan Kinerja Perusahaan Studi Kasus di Perusahaan Jasa Perantara Asuransi PT. XYZ*. Jakarta: Tesis Magister Manajemen Sistem Informasi Akuntansi, Program Pascasarjana.
- Komalasari, K. (2010). *Pembelajaran Kontekstual*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Kotler, K. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Krajewski, L. a. (1990). *Operating Management: Strategy and Analysis, 2nd*. New York: Wesley Publishing Hall inc.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Minarti, S. (2011). *Manajemen Sekolah*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Nurmeida, S. (2014). *Tingkat Kepuasan Peserta Didik Terhadap Pelayanan Proses Pembelajaran di SMK Averus*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Opryshko, N. L. (2016). Life-creating education: new educational meanings in modern world. *Emerald*, 377.
- Page, S. (2010). *The Power of Business Process Improvement. 2nd Edition ed*. New York: American Management Association.
- Parmenter, D. (2007). *Key Performance Indicators*. Canada: John Wiley & Sons, Inc.
- Rangkuti, F. (2002). *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Ratnasari, M. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- SIPO. (2016). *Modul Materi dan Praktikum SIPO 2016*. Bandung: Laboratorium SIPO Universitas Telkom.
- Grigoroudis, E. (2010). *Customer Satisfaction Evaluation*. New York: Springer.
- Sopiatin, P. (2010). *Manajemen Belajar Berbasis Kepuasan Peserta Didik*. Bogor: Graha Indonesia.
- Stup, R. (2016, November 21). Retrieved from Standard Operating Procedures: A Writting Guide: (<http://centaur.vri.cz/news/prilohy/pril771.pdf>, diakses 21 November 2016)
- Sukmadinata, N. S. (2010). *Kurikulum & Pembelajaran Kompetensi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Supriyanto, A. (1999). *Totality Management (TQM) di Bidang Pendidikan*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Susilo, L. J. (2009). *Manajemen Risiko Berbasis ISO 31000 Untuk Industri Non Perbankan*. Jakarta: Penerbit PPM.
- Tjiptono, F. (2001). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yamit, Z. (2001). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Ekonisia.