

DAFTAR PUSTAKA

- Aleksander Blomskold. 2008, File:*Business Process Management Life Cycle.svg*
- Arikunto S, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Ed Revisi VI, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Engel, J. F., G. Blackwell, dan P. W. Miniard. 1994. *Perilaku Konsumen* . Jilid 1. Binarupa Aksara, Jak
- Gasperz, 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.
- Ghozali, Imam, 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi Ketujuh, Badan Penerbit: Universitas Diponegoro.
- Havey, M. (2005). *Essential Business Process Modeling*. Sebastopol: O'Reilly Media, Inc.
- Heizer, Jay., & Render, Barry. (2009). *Operation Management: Manajemen Operasi*. (edisi ke-9). Jakarta: Salemba Empat
- Heizer, Jay., & Render, Barry. (2009). *Operation Management: Manajemen Operasi*. (edisi ke-7). Jakarta: Salemba Empat Ishak
- ISO/FDIS 9001:2015. (2015). *Sistem Manajemen Mutu-Persyaratan*.
- Jeston,John.,Nelis,Johan.(2006).*Business Process Management*. Elsevier.Ltd.USA.
- John Jeston, Johan Nelis,.(2008). *Business Process Management : Practical Guidelines tosuccessful Implementations*. 02 ELSE. Amsterdam.
- Juwandi, Hendy Irawan. 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Erlangga. Jakarta.
- Kaplan, R. W., & Saccuzo, D. P. (2013). *Psychological Testing, Principles, Applications, and Issues 8th Edition*. Belmont, CA, United States: Cengage Learning, Inc.
- Kerlinger, Fred N. 1973. *Asas-Asas Penelitian Behavioral*. Yogyakarta: UGM

- Konsultan ISO. (2015, September 14). *Retrieved from* 10 Perubahan Utama Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015: www.konsultanISO.web.id
- Kotler, Philip., & Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Lovelock, C. and L.K.Wright. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa* (Terjemahan). Indeks, Jakarta.
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu*. Edisi Revisi. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Rainer and Cegielski. (2011). *Introduction to Information Systems. (3rd Edition)*. USA: Wiley.
- Rangkuti, F., 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Saaty, T. Lorie. 1993. *Pengambilan Keputusan Bagi Para Pemimpin, Proses Hirarki Analitik untuk Pengambilan Keputusan dalam Situasi yang Kompleks*. Pustaka Binama Pressindo
- Sugiyono.2006.*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.Bandung:Alfabeta.
- Sumarwan, U. 2003. *Perilaku Konsumen – Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2007, *Pemasaran Jasa*, Bayumedia: Malang.
- Wijono, D. 2000. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Teori, Strategi, dan Aplikasi*. Surabaya. Airlangga University Press. Hal 13
- Wijaya, Toni. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano: Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: PT. INDEKS