

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, F. I., Rispianda, & Liansari, G. P. (2016). Business Process Improvement Untuk Proses Penjualan, Produksi dan Pembelian di CV. Cahaya Abadi Teknik. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 382-393.
- Attong, M., & Metz, T. (2013). *Change or Die: The Business Process Improvement Manual*. Boca Raton: CRC Press.
- Dharmawan, A., & Wurjaningrum, F. (2014). RANCANGAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN JASA DENGAN METODE SERVQUAL, IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS, DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT PADA PLASA TELKOM CABANG DINOYO SURABAYA. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, 207-224.
- Inderawati, M., Sukwadi, R., & Hutahean, H. (2016). Perbaikan Proses Bisnis Pengelolaan Data Penelitian Pada Perguruan Tinggi: Sebuah Model Konseptual. *Media Teknika Jurnal Teknologi*, 15-21.
- Lumumba, A., Sukoco, G. I., Ayuningsih, T., Rahayu, I. F., & Toharoh, N. S. (2016). 'Analisis Proses Bisnis Layanan Triple Play Menggunakan Pendekatan Business Process Improvement (BPI) (Studi Kasus di PT Telkom Indonesia). *Jurnal Manajemen Indonesia*, 205-212.
- Pratama, I. I., Pramono, D., & Setiawan, N. Y. (2018). Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan Metode Business Process Improvement (BPI) (Studi Kasus Pada Bagian Pelaksana Urusan Logistik UTD Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Malang). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 6705-6712.
- Sugiyono. (2007). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Umam, K. R., & Hariastuti, P. N. (2018). ANALISA KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA). Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan, 339-344.