

## DAFTAR PUSTAKA

- Polyvyanyy, A., Wynn, M. T., Looy, A. V., & Reichert, M. (2021). *Business Process Management : 19th International Conference*. Switzerland: Springer Nature Switzerland AG.
- Indrasari, D. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*.
- Sumarsidi, & Paryanti, A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Grabfood. *Jurnal Ilmiah m-progress*, 77.
- Gutom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 172.
- Jumaedi, H., & Djatmiko, B. (2011). *Manajemen Mutu ISO 9001*. Bandung: Thabi'Press.
- subekti, I. (2019). *Sistem Manajemen Mutu (Quality Management System)*. Yogyakarta: expert.
- Rudi M, T. (2011). *Pedoman Teknis Penyusunan Standard Operating Procedures*. Jakarta: MAIESTAS PUBLISHING .
- Nur'aini, F. (2019). *PANDUAN LENGKAP MENYUSUN SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURE) DAN KPI (KEY PERFORMANCE INDICATORS)*. Yogyakarta: Quadrant.
- Putra, M. F., Suhendar, E., & Usman, R. (2019). GAP ANALYSIS PERSIAPAN IMPLEMENTASI ISO 9001:2015 PADA PT. TRANS POWER MARINE, TBK,. *Jurnal Penelitian dan Aplikasi Sisten & Teknik Industri (PASTI)*, 151.
- Harrington, H. J. (1991). *Business Process Improvement : The Breakthourgh Strategy for Total Quality, Productivity, and Competitiveness*. California: ASQC Quality Press.

- Susanto, H., Leu, F.-Y., & Chen, C. K. (2019). *Business Process Reengineering an ICT Approach*. Newyork: Apple Academic Press.
- Junita, T. D. (2019). PERANAN SOP PADA ORGANISASI PEMERINTAHAN KOTA SURABAYA DALAM PENINGKATAN KEPUASAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT(Studi Di Bagian Umum dan Protokol Pemerintahan Kota Surabaya). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 858-863.
- Jeston, J., & Nelis, J. (2008). *Business Process Manage*. Oxford: Elsevier.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* . London: Pearson Education.
- Harun, H. (2013). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa Pengguna Game Pointblank. *Skripsi Fakultas Psikologi Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta*.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Cengiz, E. (2010). Measuring customer satisfaction: must or not. *Journal of Naval Science and Engineering*, 76-88.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*., Yogyakarta: Andi Offset.
- Rainer, R. K., & Cegielski, C. G. (2011). *Introduction to Information Systems*. USA: Wiley.
- Smith, A., & Johnson, B. (2018). The impact of Instagram usage on brand awareness, customer interaction, and sales. *Journal of Marketing Research*, 45-62.
- Efansyah, M. N., & Nugraha, A. (2019). *Perkembangan dan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015*. Tangerang Selatan: Lembaga Wana Aksara.

- Febriantoro, M. T., & Arisandi, D. (2018). Pemanfaatan Digital Marketing Bagi Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah Pada Era Masyarakat Ekonomi Asean. *Jurnal Manajemen Dewantara*, 62-76.
- Mitra, A. (2021). *Fundamentals Of Quality Control And Improvement 4/E*. In A. Mitra, *Fundamentals Of Quality Control And Improvement, 4/E (Pp. 3-18)*. New York: Wiley.
- Dentch, M. P. (2017). *The ISO 9001:2015 Implementation handbook Using the Process Approach to Build a Quality Management System*. Milwaukee: seiche sanders.
- Isniah, S., Purba, H. H., & Debora, F. (2020). Plan do check action (PDCA) method: literature review and research issues. *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, 72-81.
- Purwanto, A., Asbari, M., & Novitasari, D. (2021). Peningkatan Kualitas Produk dengan Pelatihan ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu Pada Industri Packaging di Tangerang. *Journal of Community Service and Engagement*, 28-34.
- Rozinah, S., & Meiriki, A. (2020). Pemanfaatan Digital Marketing Pada Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Tangerang Selatan. *Jurnal JDM*, 134-152.
- (n.d.).