

DAFTAR PUSTAKA

- BSN. 2008. *Sistem Manajemen Mutu SNI ISO 9001: 2008- Persyaratan*. Jakarta
- Christina, Rinda, Rini Aprilia. 2011. *Analisis Hubungan Break Even Point dengan Perencanaan Laba Jangka Pendek pada CV Adi Putra Utama Palembang*. Skripsi STIE MDP, Palembang
- Djali. 2008. *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Dewi. 2012. *Studi Kelayakan Investasi dari Aspek Finansial untuk Pendirian Naya Salon Denpasar*. Jurnal, Denpasar
- Duwi, Priyatno. 2010. *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pendarasan*. Yogyakarta: Gaya Media
- Erwin. 2003. *Penerapan Total Quality Management pada Bagian Produksi untuk Meningkatkan Produktivitas pada Perusahaan Mandiri Prima Teknik Palembang*. Skripsi STT Musi, Palembang
- Goksoy, Asli, Beliz Ozsoy, dan Ozalp Vayvay. 2012. *Business Process Reengineering: Strategic Tool for Managing Organizational Change an Application in A Multinational Company*. *International Journal of Business and Management*
- Irwan. 2007. *Perbaikan dan Perancangan Sistem Kerja di Bengkel Mulia Jaya*. Skripsi STT Musi, Palembang
- Kanji, Gopal K. 1996. *100 Methods for Total Quality Management*. London: Sage Publications
- Madu, Christian N. 1998. *Handbook of Total Quality Management*. New York: Springer Science and Business Media, B.V.
- Musanto, Trisno. 2004. *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya*. Jurnal Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Widya Mandala, Surabaya

- Nasution, M.N. 2011. *Managemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Prihantoro, C. Rudy. 2012. *Konsep Pengendalian Mutu*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Rahadi, Dedi Rianto. 2010. *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*. Malang: Tunggal Mandiri Publishing
- Rohma, Ainur. 2013. *Perhitungan Harga Pokok Produksi Berdasarkan Metode Harga Pokok Pesanan untuk Efisiensi Biaya Produk*. Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dian Nuswantoro, Semarang
- Sinungan, Muchtar. 2003. *Produktivitas: Apa dan Bagaimana*. Jakarta: Bumi Aksara
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2001. *Total Quality Management Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi
- Utama, Agung. 2010. *Manajemen Kinerja (Performance Management)*. Makalah, PT. Citra Tries Mandiri
- Wardhana, Bhaswara Aditya Darminto Pujotomo, dan Susatyo Nugroho W.P. 2013. *Usulan Perbaikan Proses Bisnis dengan Konsep Business Process Reengineering (Studi Kasus: Permata Guest House)*. Jurnal Teknik Industri, Universitas Diponegoro, Semarang
- Wisayani, Ni Luh, Kertahadi dan Riyadi. 2014. *Analisis Business Process Reengineering untuk Mengevaluasi, Merekayasa Ulang, dan Memperbaiki Monitoring Kontrak pada PT PLN (Persero) Dist. Jatim Area Malang*. Jurnal Administrasi Bisnis, Universitas Brawijaya, Malang