

DAFTAR PUSTAKA

- Gasperzs, Vincent. 2005. Total Quality Management, PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. Halaman 83-85.
- Hardiyati, R.. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun The Pagilaran. Skripsi. Halaman 65-78.
- Hendri, J.. 2009. Merancang Kuesioner. *Riset Pemasaran*. Halaman 1-5.
- Putra, A.. 2006. Strategi *Benchmarking* Sebagai Tolok Ukur Kinerja Perusahaan. *Forum Ilmiah Indonusa*. Volume 3. Nomor 3. Halaman 13-14.
- Putra, D.. 2011. Analisis Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Jembrana. Tesis. Halaman 14-18.
- Razak, A.. 2012. Perlunya Standar Operasional Prosedur (*SOP*) untuk Peningkatan Mutu Pelayanan. *Dibawakan pada Seminar dan Temu Karya Widyaaiswara Balai Diklat Keagamaan Manado*. Halaman 8.
- Setiawan, B., Aranti, N., dan Andrian, Y.. 2011. Perancangan *SOP* dan Biaya Standar Untuk Melihat Pencapaian Target Perusahaan terhadap Rencana Kerja Tahunan (RKT) HPH di PT. X. *Jurnal Penelitian*.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 2003. Edisi Revisi. Total Quality Management. Andi. Yogyakarta. Halaman 101.
- Walpole, R.E. dan R.H. Myers. 1995. Ilmu Peluang dan Statistika untuk Insinyur dan Ilmuwan. Edisi keempat. Penerbit ITB. Bandung.
- Wanabakti, A., dan Dwihardo, N.. 2011. Pengaruh Pelatihan, Penerapan *SOP*, *Reward System*, Lingkungan Kerja dan Peralatan Terhadap Produktivitas Teknisi. *Tugas Akhir*. Halaman 16-19.