

DAFTAR PUSTAKA

- Atmoko, Tjipto. 2011. Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Unpad, Bandung
- Crosby, Philip B. (1979), *Quality is free : The Art of Making Quality Certain*, New York : New American Library
- Eka Rahmadhani. (2017). Perancangan SOP Pengukuran Kepuasan Siswa Untuk Memenuhi Requirement ISO 9001:2015 (Klausul 9.1.2) Menggunakan Metode Business Process Improvement di SMK Telkom Bandung. Skripsi, Fakultas Rekayasa Industri. Universitas Telkom. Bandung
- Grigoroudis, Evangelos & Yannis Siskos. 2010. *Customer Satisfaction Evaluation*. New York: Springer.
- Hartatik, Indah Puji. 2014. Buku Pintar Membuat Standar Operasional Prosedur. Flash Book: Jogjakarta.
- H. Harrington, J. (1991). *Business Process Improvement The Breakthrough Strategy For Total Quality, Productivity, And Competitiveness*.
- ISO. (2015). *ISO 9001:2015 Quality management system – Requirement Swiss: ISO*
- Kotler, K. (2009). Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Page, S. (2010). *The Power of Business Process Improvement. 2nd Edition ed*. New York: America ,n Management Association
- Parmenter, D. (2015). Key Performance Indicators. Canada: John Wiley & Sons, Inc.
- PERMENPAN PER/21/M-PAN/11/2008
- Sutikno. (2014). Pemimpin dan Kepemimpin.