

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Muchtar. 2011, “ Analisis Manajemen Mutu Terpadu (TQM) Dalam Pelayananrumah Sakit”, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 2011.
- Fauzia , Ahmad dan Harlib, Eko. 2017, Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui CRM dengan Metode RAD, Jurnal Jakarta : Universitas Indraprasta.
- Fouad, R.H. dan Mukattash, A. 2010, “Statistical process control tools: A practical guide for jordanian organisasial organization”, *Journal of mechanical and Organisasial engineering*, 2010.
- Gaspersz. 2018. Manajemen Kualitas dalam Organisasi Jasa. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Heizer, Jay And Render Barry. 2015. Manajemen Operasi : Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan, Jakarta : Salemba Empat.
- Heizer & Render. (2008). Manajemen Operasi Jasa. Manajemen Operasi.
- Juni, Donni Priansa. 2017. Manajemen Pelayanan Prima,Fokus pada Organisasi Bisnis dan Peningkatan Kualitas Aparatur. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, Philip. 2000. Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan Implementasi dan Pengendalian. Jakarta : Salemba Empat.
- Martono, Ricky V. 2018. Manajemen Operasi : Konsep dan Aplikasi. Jakarta : Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R., 2014. Manajen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek. Jakarta : Salemba Empat.
- Rochaety Eti, dkk, 2013. Sistem Informasi Manajemen. Edisi 2, Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005.Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sampara Lukman. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: Stia Lan Press
- Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani, Agung Suwandar. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa. Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 3 No. 1, Januari 2016.

- Supranto, J. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikan Pangsa Pasar. Jakarta : Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Cetakan ke-15. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Manajemen. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R& D. Bandung: CV Alfabeta.
- Tjiptono, F., 2003. Total Quality Management. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, F., 2005. Prinsip-Prinsip Total Quality Service. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.
- Umboh, Valdo J dan Mandey, Silvy L, 2014. Analisis Kualitas Jasa Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Teling. Jurnal EMBA. Manado : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi.