

DAFTAR PUSTAKA

- Wiwiksulistiyowati, Harisupriyanto, Mokh. Suf. (2016).
“Integrasi Metode Servqual, Lean dan Six Sigma Implementasi : PT. PLN
(Persero) Distribusi Jawa Timur, APJ Surabaya Selatan – UPJ Ngagel”.
Jurnal Teknik Industri. Hlm 1-11.
- Gasperz, Vincent (2001). *ISO 9001 : 2000 And Continual Quality
Improvement*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Heizer, J. dan Render, B. (2006). *Manajemen Operasi, Edisi 7*. Jakarta: Salemba
Empat.
- Nasution, M.N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen)*.
Bogor: Ghalia Indonesia.
- Novirasari Anisa, Desrianty Arie, Yuniar. (2014).
“Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa dengan Menggunakan Metode
Service Quality di Baraya Travel Bandung”. *Jurnal Teknik Industri* (Vol 2,
No. 3). Hlm 187-197
- Jasfar, Farida. (2005) *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*, Bogor :Ghalia
Indonesia.
- Yamit, Zulian. (2001). *Manajemen Kualitas: Produk dan Jasa*. Yogyakarta:
Ekonisia.
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Pemasaran Jasa, Edisi 3*. Malang : Bayumedia
Publishing
- Tjiptono, F dan Chandra, G (2007). *Service, Quality, Satisfaction, Edisi 2*.
Yogyakarta : Andi Offset
- Tjiptono, Fandy (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima, Edisi
2*. Yogyakarta : Andi Offset