

DAFTAR PUSTAKA

- Djaslim, Saladin. 2012. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian*. Edisi Ketiga. Bandung : CV. Linda Karya
- Heizer, J. & Render, B. 2009. *Operations Management*. Tenth Edition. Pearson, New Jersey, USA.
- Herjanto, Eddy. 2008. *Manajemen Operasi*. Edisi Ketiga. Jakarta: Grasindo.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jilid II. Edisi Kesebelas. Jakarta: Indeks.
- Laksmi, Fuaddan Budiantoro. 2008. *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: Penerbit Pernaka.
- Moekijat. 2008. *Adminitrasi Perkantoran*. Bandung: Mandar Maju.
- Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pardede Pontas M. 2008. *Manajemen Operasi dan Produksi*. Yogyakarta: Andi.
- Sailendra, Annie. 2015. *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Cetakan Pertama. Trans Idea Publishing: Yogyakarta
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta Barat: PT Indeks.
- William J. Stevenson. 2009. *Management Operation*. Prentice Hall. UK
- Zethaml, Valarie, Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler. 2013. *Service Marketing*. McGraw-Hill International Edition.