

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahyari, Agus, 2002, *Manajemen Produksi & Pengendalian Produksi*, edisi empat, bukudua, BPFE, Yogyakarta.
- Budihardjo, M. 2014. *Panduan Praktis Menyusun (Standar Operasional Prosedur)*. Raih Asa Sukses: Jakarta.
- Dirgantoro, Crown. 2001. *Manajemen Strategik*. Gramedia Widiasarana Indonesia : Jakarta.
- Herjanto. Eddy. 2009. *Manajemen Operasi Edisi Ketiga*. Grasindo: Bogor.
- Jay Heizer dan Barry Render. 2009. *Manajemen Operasional* buku 1 edisi 9. Salemba Empat: Jakarta
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2003, *Dasar-dasar Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Kesembilan, Jakarta, PT. Indeks Gramedia.
- Maryati, MC. 2007, *Manajemen Perkantoran Efektif*. UPP STIM YKPN: Yogyakarta.
- Moekijat. 2002. *Tata Laksana Kantor Manajemen Perkantoran*. Mandar Maju: Bandung
- Montgomery, Douglas C. 2001. *Introduction to Statistical Quality Control*. Edisi keempat. Canada : John Wiley & Sons, Inc.
- Reniaty. 2013. *Kreatifitas Organisasi dan Inovasi Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Soemohadiwidjojo, T. Arini. 2014. *Mudah Menyusun SOP*. Penebar Plus: Jakarta.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta: Bandung
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta: Bandung
- Wignjosoebroto, Srotomo, 2003, *Pengendalian Kualitas & Reliabilitas Produk*. Penerbit Guna Widya, Jakarta.

## Jurnal

Asmara D. 2012. *Pengaruh kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan bar di hotel ZZ.*

Ellitan, Lena. 2009. *Praktik Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dan Keunggulan Kompetitif Berkelanjutan.* Vo. 4, No.2.

HataneSemuel. 2015. *Pengaruh Sistem Manajemen Mutu Kinerja Karyawan Melalui Budaya Kualitas Perusahaan.*

Jalaludin, Sayuti. 2011. *Pengaruh Standar operasional Prosedur kerja terhadap peningkatan kinerja karyawan.* Jurnal cendikia.

Lusiana, Ama. 2007. *Analisis Pengendalian Kualitas Produk Dengan Menggunakan Metode Six Sigma.* Jurnal UNNES.

Muhamad Ihsan. 2014. *Pengaruh Just in Time dan Pengendalian Kualitas Terhadap Keunggulan Bersaing.* Universitas Siliwangi.

Musnaini. 2011. *Analisis Kualitas Layanan Konsumen Terhadap Keunggulan Bersaing Jasa.* Jurnal manajemen Teori dan terapan, Tahun 4, No. 2.

Purnama, Nursyabani. 2013. *Analisis Pengaruh Sumber Keunggulan Bersaing Terhadap Kinerja Perusahaan.* JSB No.8 Vol.2.

Widarso, Agus. 2007. *Pengaruh kualitas informasi manajemen terhadap kinerja manajerial.* Jurnal Akuntansi Vol.2, No.2.

Yuzza Bayhaqi. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.* UNDIP.