

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, D. W. (2009). *Manajemen operasi jasa*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- Ariani, D. W. (2017). *Manajemen operasi*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Assauri, S. (2008). *Manajemen produksi dan operasi*. Jakarta: Fakultas ekonomi Universitas Indonesia.
- Dr. Hartono Subagio, S. M. (2013). PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP. *JURNAL MANAJEMEN PEMASARAN PETRA*, Vol. 1 (No. 2). Dipetik April 12, 2019
- Drs. Husein Umar, S. M. (2009). *Metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis*. Jakarta: Pt. RajaGrafindo Persada.
- Fandy Tjiptono, P. (2008). *Service Management mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: Andi.
- Hasibuan, D. H. (2014). *Manajemen dasar, pengertian, dan masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Heizer, J., & Render, B. (2011). *Operations Management. Tenth Edition*. New Jersey, USA: Pearson.
- Jay Heizer, B. R. (2017). *Operations Management sustainability and supply chain management*. England: Pearson Global Edition.
- Nazir, M. (2014). *Metode penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Philip Kotler, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran edisi 13 jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Russell, S. R., & Taylor, W. B. (2014). *OPERATIONS AND SUPPLY CHAIN MANAGEMENT EIGHTH EDITION*. Singapore: John Wiley & Sons, Inc.
- Sugiyono. (2011). *Metode penelitian pendidikan : pendekatan kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2014). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management*. Yogyakarta: Andi.