

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 1998. *Prosedur penelitian – Suatu pendekatan praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ariyani, E. S. 2015. *Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 sebagai Upaya Peningkatan Mutu Layanan SDIT Bias Assalam Kota Tegal*. Semarang: Universitas Negeri Semarang. *Skripsi*.
- Cannon, J. P., W. D. Perreault dan E. J. McCarthy. 2008. *Pemasaran dasar - Pendekatan manajerial global*. Diterjemahkan oleh: Diana Angelica dan Ria Cahyani. Ed.16. Jakarta: Salemba Empat.
- Chalimah, R. 2011. *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. *Skripsi*.
- Gasperz, V. 2006. *Total quality management: untuk praktisi bisnis dan industri*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hadi, S. 1993. *Metodologi research*. Jilid 1. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hadiwardjo, B. H. dan S. Wibisono. 1996. *Memasuki pasar internasional dengan ISO 9000 sistem manajemen mutu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- International Organization for Standardization. “ISO 9001:2015”, dari iso.org.
- International Organization for Standardization. “Reaping the benefit of ISO 9001”, dari iso.org.
- International Organization for Standardization. “Quality Management Principles”, dari iso.org.
- Kotler, P. dan G. Armstrong. 2004. *Dasar-dasar pemasaran*. Diterjemahkan oleh: Alexander Sindoro. Jilid 1. Ed.9. Jakarta: Indeks.
- Kotler, P. dan G. Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip pemasaran*. Diterjemahkan oleh: Bob Sabran. Jilid 1. Ed.12. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C., J. Wirtz dan J. Mussry. 2010. *Pemasaran jasa – Perspektif Indonesia*. Diterjemahkan oleh: Dian Wulandari dan Devri Barnadi Putera. Jilid 2. Ed.7. Jakarta: Erlangga.
- Moleong, L. J. 2007. *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset.
- Nazir, M. 2003. *Metode penelitian*. Cetakan 5. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Nawawi, H. 1996. *Penelitian terapan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Purnama, N. 2005. Tinjauan Kritis Terhadap Implementasi ISO 9000. *Jurnal Siasat Bisnis*. Vol. 2, No. 10, h. 163-178.
- Qolbi, Y. 2014. *Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 dalam Peningkatan Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di Dinas Kesehatan Kota Tarakan*. Samarinda: Universitas Mulawarman Samarinda. *Skripsi*.
- Ratnasari, R. T. dan M. H. Akxa. 2011. *Teori dan kasus manajemen pemasaran jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Rothery, B. 2000. *ISO 9000 & ISO 14000 untuk industri jasa*. Diterjemahkan oleh: Faisal Mustafa. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Stanton, W. J. 1996. *Prinsip pemasaran*. Diterjemahkan oleh: Yohanes Lamarto. Ed.7. Jakarta: Erlangga.
- Strauss, A. dan J. Corbin. 2003. *Dasar-dasar penelitian kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sudarso, A. 2016. *Manajemen pemasaran jasa perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono. 2013. *Metode penelitian pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. 2004. *Manajemen jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Usman, H. 2014. *Teori, praktik, dan riset pendidikan*. Ed.4. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wahyuni, H. C., W. Sulistiyowati dan M. Khamim. 2015. *Pengendalian kualitas – Aplikasi pada industri jasa dan manufaktur dengan lean, six sigma, dan servqual*. Cetakan 1. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wilson, A. 1982. *Manajemen pemasaran jasa*. Diterjemahkan oleh: Sitor Situmorang dan Rochmulyati Hamzah. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.