

Daftar Pustaka.

- Balin, Savas & Vincent Giard. 2006. *A Process Oriented Approach To The Service Concepts. Service Systems and Service Management, 2006 International Conference*. Volume 1. pp 785-790
- Foster, S. Thomas. 2004. *Managing Quality: Integrating the Supply Chain. Third Edition*: Prentice Hall.
- ISO, *International Organization for Standardization*. (Online). www.iso.org diakses 05 Maret 2015.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Larasati, Dyah Ayu, *et al.* Implementasi Sistem Manajemen Mutu (Smm) Berbasis Iso 9001:2008 Dalam Lembaga Pendidikan (Studi pada SMAN 5 Malang). *Journal of Public Administration Research (JOPAR)*, Vol. 1 No, 1. pp. 38–46.
- Lee, Robbin Radhian. 2013. Rancangan Perbaikan Kualitas Layanan Pendidikan dengan Metode *Service Quality* dan *Analytic Hierarchy Process* Pada Program Stufi D-3 Manajemen Kesekretariatan dan Perkantoran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga. *Skripsi*. Surabaya. Universitas Airlangga.
- Linus, David, *et al.* 2013. perancangan perbaikan kualitas pelayanan dengan menggunakan analisis *importance performance* dan *potential gain customer value* (studi kasus di pt. xyz). *E-Journal Teknik Industri FT USU*: Volume 1. No. 2. pp 15-20.
- Lukad, Valiant, *et al.* 2012. Efektivitas Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Pada Proses Pembelajaran Siswa di SMK Pancasila Surakarta Tahun Pelajaran 2011/2012. *NOSEL* Vol. 1 No. 1.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Masela, Yemima Gabriela. 2012. Evaluasi Kualitas Layanan dengan Menggunakan Metode *SERVQUAL* dan Prioritas Perbaikannya dengan Metode AHP Pada Toko Buku Petra Togamas. *Skripsi*. Universitas Airlangga.
- Moniva, Nandhiya Whita. 2013. Analisis Perbaikan Kualitas Layanan GraPARI Telkomsel Surabaya dengan Metode *SERVQUAL* dan Diagram Fishbone. *Skripsi*. Surabaya. Universitas Airlangga.
- Multiple, Training and Development. 2011. Prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. (Online). <http://konsultaniso.web.id/> diakses 05 Maret 2015.

- Parasuraman, A, *et al.* 1988. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*: 64, Spring: 12-40
- Purwadi, 2012. *ISO 9001:2008 Document Development Compliance Manual*. Penerbit Media Guru.
- Puspitasari, Nia, *et al.* 2010. Analisis Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Integrasi *Importance Performance Analysis (IPA)* dan Model Kano (Studi Kasus di PT. Perusahaan Air Minum Lyonnaise Jaya Jakarta). *J@TI Undip*. Volume V No. 3. pp. 185-198
- Rini, Nimas Mustika, 2015. Analisis dan Usulan Perbaikan Manajemen Mutu Jasa Pendidikan Pada Sekolah Menengah Atas Negeri 14 Surabaya Yang Telah Bersertifikat ISO 9001. *Skripsi*. Universitas Airlangga.
- Schneider, Benjamin & Susan S. White. 2004. *Service Quality: Research Perspective*. California: Sage Publications, Inc.
- Sekaran, Uma & Roger Bougie. 2013. *Research for Methods for Business: A Skill-Building Approach. Sixth Edition*. United Kingdom: John Wiley & Sons, Ltd.
- Susilawati, Connie *et al.* 2005. Harapan dan Realita Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 Dalam Penerapannya di Perusahaan Kontraktor. *Dimensi Teknik Sipil : Jurnal Keilmuan dan Penerapan Teknik Sipil* 7(1): pp. 30-35
- Susilawati, *et al.* 2013. Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di SMA Batik 1 Surakarta. *JUPE UNS*, Vol. 1, No. 2. pp. 1–12.
- Suska V, I Made, *et al.* 2013. Analisis Kualitas Pelayanan PAS Bandara Internasional Ngurah Rai dengan Metode Menggunakan Model *SERVQUAL*. *Jurnal Spektran*. Volume 1. No. 1. pp 35-42.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Wong, Seng Meng, *et al.* 2011. *The Use of Importance-Performance Analysis (IPA) in Evaluating Japan's E-Government Services*. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*. Volume 6. No. 2.
- Wright, J Nevan & Peter Race. 2004. *The Management of Service Operations. 2nd Edition*. London: Thomson Learning.