

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunto, S. (2009). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian*. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Haizer, J., & Barry, R. (Jakarta). *Manajemen Operasi*. 2015: Salemba Empat.
- Hope, J., & Player, S. (2012). *Beyond Perfomanced Management*. Boston: Harvard Business School Publishing.
- Kotler, P. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock. (2010). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Erlangga.
- Nasution, M. N. (2015). *Manajemen Mutu Terapdu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Philip, K. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Russell, R. S., & Taylor, B. W. (2009). *Operations Management Along the Supply Chain*. Asia: Wiley.
- Stevenson, W. J. (2009). *Operations Management*. UK: Prentice Hall.
- Sutarno, N. S. (2006). *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: CV. Sagung Seto.
- Suwarno. (2009). *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2007). *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, H. (2007). *Desain Penelitia MSDM dan Perilaku Karyawan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Jurnal

- Bahtiar, H. (2012). Implementasi Pelaksanaan Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perpustakaan UPI Bandung. *EduLib, Vol.2 No.1* , 51-74.

- Aboelmaged, M. G. (2011). Reconstructing Six Sigma Barriers in Manufacturing and Service Organisation. *International Journal Quality & Reliability Management Vol.28, No.5*, 519-541.
- C. K., A. S., & P. K. (2007). Six Sigma Application for Library Service, Vol.27, No.5. *DESIDOC Bulletin Information of Technology*, 35-39.
- Deghan, A., Shahin, A., & Zenouzi, B. (2012). Service Quality Gaps & Six Sigma. *Journal of Management Research, Vol.4*, 1-11.
- Elbireer, A., Chasseur, J. L., & Jackson, B. (2011). Improving Laboratory Data Entry Data Quality Using Six Sigma. *Journal of Healthcare Quality Assurance*, 496-509.
- irdian, E., Surachamn, & Santoso, P. B. (2012). Aplikasi Metode Servqual dan Six Sigma dalam Menganalisis Kualitas Layanan PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan UPJ Dinoyo Malang. *Ilmu Pengetahuan dan Rekayasa Vol.13, No. 3*, 51-60.
- Iriani, Y. (2011). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan dengan Menggunakan Integrasi Metode Servqual, Lean, dan Six Sigma. *Prosiding Seminar Nasional Teknik dan Manajemen Industri*, 144-150.
- Lloyd, D. H., & Holsenblack, J. E. (2006). The use of Six Sigma in Helath Care Operations: Application and Opportunity. *Academy of Health Care Management Journal*, 41-49.
- Prameswara, D. A., Mustafid, & Prahutama, A. (2014). Metode Servqual-Six Sigma untuk Penigkatan Kualitas Pelayanan Publik (studi kasus di kantor Kecamatan Kedungbanteng, Purwokerto). *Jurnal Gaussian Vol.3, No.4*, 625-634.
- Quraeshi, M. I., Bashir, N., Zaman, K., Sajjad, N., & Fakhr, S. (2012, Vol.1, No.1). Customer Satisfaction Measurement Analaysis Using Six Sigma in Telecom Sector of Pakistan. *European Journal of Sustainable Development*, 1-16.
- Rizki, M., Limbong, W. H., & Suharjo, B. (2011). Kajian Manajemen Mutu Perspektif Six Sigma pada Perusahaan Elsari Brownies dan Bakery Bogor. *Manajemen IKM Vol.6, No.1*, 39-48.
- Sparks, A. B., Cho, B. R., & J. K. (2008). Leveraging the DMAIC Model to Drive Improvement. *Proceedings of the 2008 Industrial Engineering Research Conference*, 188-193.

- Sudono, A. R., A. H., & Listifadah. (2011). *Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengendalian Kualitas Jasa Berdasarkan Persepsi Pengunjung*. *Media Statistika*, Vol. 4, No. 1,, 35-45.
- Wahyudin, U. (2015). *Importance-Performance Analysis Layanan Perpustakaan Upi Untuk Optimalisasi Peningkatan Mutu Akademik Dan Penelitian*. *Edutech*, Tahun 14, Vol.1, No.2, 241-272.
- Wibawanti, Y. (2015). Model Pengukuran Kinerja Perpustakaan PT X Berdasarkan ISO 11620:2008 dan SNP 010:2010. 369-380.
- Wisnubroto, P., & Anggoro, T. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa dengan Metode Six Sigma pada Hotel Malioboto Inn Yogyakarta. *Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains dan Teknologi (SNAST) Periode III*, 115-128.