

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, D.Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Guring, R.O., budiyanto E.H. 2012. *Manajemen Bisnis Pelabuhan*. APE Publishing. Jakarta
- Harsono, Budi. 2013. *Dasar Ilmu Manajemen Operasi*. UNPAD PRESS. Bandung
- <http://www.researchgate.net/total/quality/management/> diakses pada tanggal 20 Oktober 2018 pukul 09.13 WIB
- <https://www.dephub.go.id/post/read/inaportnet,-sistem/> diakses pada tanggal 17 Oktober 2018 pukul 20.00 WIB
- <https://journal.uniga.ac.id/index.php/> diakses pada tanggal 17 Oktober 2018 pukul 20.35 WIB
- http://tdi_437_handout_desain_operasi_jasa.pdf diakses pada tanggal 17 Oktober pukul 21.00 WIB
- http://Plindo-III_BKPM_new.pdf diakses pada tanggal 17 Oktober pukul 21.40 WIB
- Jay, Heizer, dan Barry Rander. 2015. *Manajemen Operasi*, ed 11. Salemba Empat. Jakarta
- Lexy J. Moleong, Dr. M.A. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif (edisi revisi)*. PT. Remaja Rosda. Bandung.
- Nasution. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Ghalis Indonesia. Jakarta
- Sugiyono, Dr. Prof . 2016. *Metode penelitian manajemen*. ALFABETA. Yogyakarta
- Suryanto, Hang Mikael, 2016, *Sistem Operasional Manajemen Distribusi*. Grasindo Jakarta
- Tjiptono, Fandy, dan Chandra, Gregorius. 2016. *Service, Quality & Satisfisfaction* edisi 4. C.V ANDI OFFSET. Yogyakarta