

DAFTAR PUSTAKA

- 3-i.co.id. 2021. Pendaftaran SLO Triepel i. <http://3-i.co.id/layanan-kami/pendaftaran-slo/>. Diakses pada 29 Mei 2021. 3-i.co.id.
- Amiruddin. (2016). Fungsi Pengawasan dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Distrik Numfor Timur Kabupaten Biak Numfor. *Gema Kampus*, XI(April), 11–17.
- Aryska, M. (2017). Pengaruh Reputasi Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Kasus Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Baihaqi. (2016). Pengawasan Sebagai Fungsi Manajemen Perpustakaan Dan Hubungannya Dengan Disiplin Pustakawan. *Jurnal Libria*, 8(1), 129–142.
- Bate'e, M. M., & Gea, N. E. (2018). Efektivitas Fungsi Pengawasan Dalam Pendistribusian Raskin Di Desa Tetehosi I Kecamatan Gunungsitoli Idanoi. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 1(2), 92–98.
- Effendi, Alwan. (2017). Manajemen Mutu Pendidikan. Yogyakarta: Media Akademi.
- Efriani. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mobil Unit Pelayanan SIM Keliling Di Kota Pekanbaru. 1(5), 440–450.
- Energi, K., Sumber, D. A. N., & Mineral, D. (2020). *KICK OFF MEETING SURVEILEN LEMBAGA SERTIFIKASI TAHUN 2020*. 1–30.
- Fatoni, A., & Dwi, D. (2016). Rancang bangun sistem extreme programming sebagai metodologi pengembangan sistem. *PROSISKO: Jurnal Pengembangan Riset dan Observasi Sistem Komputer*, 3(1).
- Hariyani, K. (2015). Pengaruh Pengawasan Manajer dan Pemberian Insentif Terhadap Karyawan (Studi Pada Karyawan Hotel Alpha Pekanbaru). *Jom Fisip*, 53(9), 1–12.
- Hayani. (2020). Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Kualitas Pelayanan Dan

- Kepuasan Pelanggan. *Malaysian Palm Oil Council (MPOC)*, 21(1), 1–9.
- Insani, S. F., Wijayanti, A. W., & Cahyaningrum, B. N. (2020). Pendampingan Pelaksanaan *Survey* Kepuasan Pelanggan Pada Coffee Shop Cekopi di Mendungan, Kartasura. *Warta LPM*, 23(2), 94–104.
- Haik, Yousef, & Tamer M. Shahin. (2011). *Engineering Design Process (Second Edition)*. Chengage Learning.
- Hidayat, A. A. (2021). Cara Mudah Menghitung Besar Sampel. *Health Books Publishing*.
- ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu.
- Kanedi, I., Utami, F. H., & Zulita, L. N. (2017). Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu. *Pseudocode*, 4(1), 37–46.
- Kasiman, S. M., & Hadi, S. N. (2019). *terhadap Kepuasan Mitra pada KSPPS BMT Binamas*. 19(1).
- Kusumah, A. G. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan GO-JEK di Jakarta. *Molucca Medica*, 11(April), 13–45.
- Latuconsina, R., Elektro, F. T., & Telkom, U. (2020). *ANALISIS DATA HASIL AUDIT INTERNAL BERBASIS ISO 9001 : 2015 DAN SN DIKTI MENGGUNAKAN METODE K-MEANS STUDI KASUS : UNIVERSITAS TELKOM DATA ANALYSIS OF INTERNAL AUDIT RESULTS BASED IN ISO 9001 : 2015 AND SN DIKTI USING K-MEANS METHOD CASE STUDY : TELKOM*. 7(1), 1397–1401.
- Majid, Suharto Abdul. (2018). *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Mardika, C. (2019). Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Di SMK Negeri 1 Jenangan Ponorogo. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14.

- Maula, O. J. Kh. (2019). AUDIT OPERASIONAL UNTUK MENILAI EFEKTIVITAS PENJUALAN PADA PERUSAHAAN DISTRIBUTOR MINYAK GORENG PT. SURYA MANDIRI DISTRIBUSIDI BLITAR. *ISSN 2502-3632 (Online) ISSN 2356-0304 (Paper) Jurnal Online Internasional & Nasional Vol. 7 No.1, Januari – Juni 2019 Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta, 53(9), 1689–1699.*
- Meriza, I. (2018). Pengawasan (Controlling) Dalam Institusi Pendidikan. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Agama Islam, 10(1), 37–46.*
- Muhammad, R. H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Surya Jasa Persada Mataram. *Malaysian Palm Oil Council (MPOC), 21(1), 1–9.*
- Mutakallim. (2016). Pengawasan, Evaluasi dan Umpan Balik Strategik. *Volume V, Nomor 2, V(Juli-Desember 2016), 351–365.*
- Nugroho, F. E. (2016). Perancangan Sistem Informasi Penjualan Online Studi Kasus Tokoku. *Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro Dan Ilmu Komputer, 7(2), 717-724.*
- Pryono, M. I. (2019). Pengaruh Pengendalian Intern dan Audit Operasional Terhadap Efektivitas Pengelolaan Persediaan (Studi Kasus Pada Toko Buku Merauke Kopo Kota Bandung). *ISSN 2502-3632 (Online) ISSN 2356-0304 (Paper) Jurnal Online Internasional & Nasional Vol. 7 No.1, Januari – Juni 2019 Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta, 53(9), 1689–1699.*
- Puspaningrum, Astrid. (2017). Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Kajian Perilaku Pelanggan Hypermarket). Malang: Media Nusantara Creative.
- Ramadhany, F. F. (2017). Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 dalam menunjang pemasaran (Studi pada PT Tritama Bina Karya Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis, 53(1), 31–38.*
- Randy, L., & Rahardjo, J. (2020). Perencanaan dan Implementasi ISO 9001: 2015 Pada Perusahaan PT. Cahaya Citra Alumnindo. *Jurnal Titra, 8(1), 81–88.*

- Rangkuti, Freddy. (2017). *Customer Care Excellence*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rani, S. S., Setiawati, B., & Suwandi. (2020). Pengawasan Dinas Perhubungan Kabupaten Tabalong Terhadap Retribusi Parkir Di Wilayah Kecamatan Tanjung. *JAPB*, 53(9), 1689–1699.
- Republik Indonesia, *Peraturan Menteri ESDM No. 38 tahun 2018 tentang Tata Cara Akreditasi dan Sertifikasi Ketenagalistrikan*.
- Riyani, N. P. T. S., Widaningrum, S., & Lalu, H. (2019). Perancangan *Standar Operating Procedure* (Sop) Audit Internal Sesuai ISO 9001:2015 (Klausul 9.2), ISO 4001:2015 (Klausul 9.2) Dan ISO 19011:2018 Dengan Mempertimbangkan Resiko Menggunakan Metode *Business Process Improvement* Di PT Telehouse Engineering. *eProceedings of Engineering*, 6(2), 7169-7176.
- Sholeha, L., Djaja, S., & Widodo, J. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 12(1), 15.
- Sinurat, E. S. M., Lumanauw, B., & Roring, F. (2017). Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Mobil Suzuki Ertiga. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(2), 2230–2239.
- slodjk.esdm.go.id. 2021. Pendaftaran SLO. <https://slodjk.esdm.go.id/pendaftaran/>. Diakses pada 29 Mei 2021.
- Subekti, Imam. (2019). *Sistem Manajemen Mutu (Quality Manajemen System)*. Yogyakarta: Expert.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sulistyo, S., & Mukhtarom, A. (2020). *KEPUASAN MAHASISWA PADA SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI*. 2(2), 233–244.

- Suwandi, E., Imansyah, F. H., & Dasril, H. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan Skala Likert pada Layanan Speedy yang Bermigrasi ke Indihome. *Jurnal Teknik Elektro*, 11.
- Syukron, B., Pusat, K., & Standar, P. (2020). *Audit Mutu Internal: Memahami Konsep, Panduan, dan Aplikasi*.
- Wartuny, W. R., Lumeno, S., & Mandagi, R. J. M. (2018). Model Penerapan Sistem Manajemen Mutu Berbasis Iso 9001 : 2015 Pada Kontraktor Di Propinsi Papua Barat. *Jurnal Sipil Statik*, 6(8), 579–588.
- Wati, E., & Riana, D. (n.d.). *Metode Fuzzy Service Quality (Servqual) untuk Pengukuran Kepuasan Mahasiswa terhadap Kualitas Layanan Siakad Online*. 7.
- Yanuariska, C., & Miharti, R. (2017). Persiapan Audit Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2015 RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah Pada Instalasi Rekam Medis. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(2), 205.
- Yulianto, E., & Ginanjar, A. (2020). Pembangunan Sistem Informasi Manajemen Diklat Menggunakan Metode Servqual Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi (Studi Kasus: Balai Diklat Metrologi). *Media Jurnal Informatika*, 11(1), 8.
- Yuniasih, I., Nelfianti, F., & Ruswandi, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Manunggu Kabupaten Boalemo Provinsi Gorontalo. *Skripsi*, 5, 69–79.
- Zahara, R. (2020). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 3(1), 31–38.