

DAFTAR PUSTAKA

Sukotjo, Ibnu ., *“Implementasi layanan bagi internal customer di dalam TQM”*, Jurnal, 2001

Tjiptono, Fandy., dan Diana Anastasia., *“Total Quality Management”*, edisi revisi,
ANDI, Yogyakarta, 2001

Yamit, Zulian., *“Manajemen Kualitas”*, edisi pertama, EKONISIA, Yogyakarta, 2001

Rivai, Veithzai., dan Fawzi Ahmad., *“Performance Appraisal”*, edisi pertama,
PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2004

Indriantoro, Nur., dan Supomo Bambang., *“Metodologi Penelitian Bisnis”*, edisi pertama, BPFE-YOGYAKARTA, Yogyakarta, 1999

Ghozali, Imam., *“Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS”*, edisi Kedua, Universitas Diponegoro, Semarang, 2001

<http://triatmojo.wordpress.com> (tanggal 12 juni 2007)

