

## DAFTAR PUSTAKA

- Feigenbaum, AV, 1989, *Kendali Mutu Terpadu*, Edisi 3, Jilid I, Erlangga, Jakarta.
- Feigenbaum, AV, 1992, *Kendali Mutu Terpadu*, Edisi 3, Jilid II, Erlangga, Jakarta.
- Gaspersz, V, 1997, *Manajemen Kualitas Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*, Cetakan I, Gramedia, Jakarta.
- Hadi, Sutrisno, 1984, *Metodologi Penelitian Aplikasi*, BPFE, Yogyakarta.
- Juran, J.M, 1995, *Kepemimpinan Mutu : Pedoman Meningkatkan Mutu Kerja*, Cetakan I, LSIUP, Jakarta.
- Kotler, Philip, 1994, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan Implementasi Dan Pengendalian*, Jilid II, Edisi 8, Salemba, Jakarta.
- Marbun, B.N & Henryanto, E, 1985, *Pengendalian Mutu Terpadu (TQC) : Antologi Tentang Asal-Usul Penerapan dan Suka Duka Praktek PMT*, Seri Manajemen NO. 110, PT. Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta.

Purwodarminto, 1991, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta.

Ravianto, J, 1985, *Pengendalian Mutu Terpadu*, Lembaga Sarana Informasi Usaha dan Produksi, Jakarta.

Singarimbun, M, dan Effendi, S, 1989, *Metode Penelitian Survey*, LP3ES, Jakarta.

Supranto, 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.

Tjiptono, Fandy, 1996, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, 1997, *Total Quality Service*, Andi Offset, Yogyakarta.

