Perpustakaan Unika

Daftar Pustaka

Barkley, Bruce.T dan James.H. Saylor, 1994, *Customer Driven Project Management*, Edisi 3, McGraw-Hill, New York.

Engel, J.F., et al, 1990, Customer Behavior, Edisi 6: Chicago: The Druden Press, LPMB, Bandung.

Feigenbaum, A.V.,1991, *Total Quality Control*, Edisi 3, Mc Graw-Hill, New York.

Gaspersz, Vincent, 1998, *Statistical Process Control Penerapan Teknik-Teknik Statistikal Dalam Manajemen Bisnis Total*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Ibrahim, Buddy, 1997, *Total Quality Management*, Edisi 1, Djambatan, Jakarta.

Kotler, Phillip., dan Gary Armstrong, 1996, *Principles of Marketing*, Edisi 7, Prentice Hall, Inc.

Moore, Franklin, dan Thomas E.Hendrick, 1990, *Manajemen Produksi dan Operasi*, Remaja Karya, Bandung.

Munro Faure, Lesley, dan Malcolm, 1996, *Implementing Total Quality Management*, Edisi 1, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.

Narasimhan, Seetharama., Dennis.W.McLeavey, Peter. J. Billington, 1995, *Production Palnning and Inventory Control*, Edisi 2, Prentice-Hall, Tokyo.

Pawitra, 1993, Kepuasan Pelanggan Sebagai Keunggulan Daya Saing : Konsep, Pengukuran, dan Implikasi Strategik, Jurnal Manajemen Prasetya Mulya, vol.I, no.1, pp.1-9.

Perpustakaan Unika

Spizizen, G., 1992, The ISO-9000 standards: *Creating a Level Playing Field for International Quality*, National Productivity Review.

Sawarjiwono, Tjiptohadi, 1992, *Total Quality Management : Suatu Filosofi dan Penerapannya*, dalam Usahawan, nomor 4 tahun XXI Mei, hal 47, Jakarta.

Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia, 1996, *Total Quality Management*, Edisi kedua, Andy Offset, Yogyakarta.

UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA