

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofyan. 2004. Manajemen Produksi dan Operasi. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Cohen, Lou. 1995. *Quality Function Deployment - How Make QFD Work For You*. USA: Addison - Wesley Publising Company.
- Goetsch, David L., dan Stanley B. Davis. 2002. Manajemen Mutu Total. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium. Jakarta: Prenhallindo.
- Ma'arif, M. Syamsul; Hendri Tanjung. 2003. Manajemen Operasi. Jakarta: Grasindo.
- Pengolahan Data Statistik dengan SPSS 12.0. 2004. Yogyakarta: Andi
- Russell, Roberta S dan Bernard W. Taylor. 2006. *Operation Management : Quality and Competitiveness in a global environment*. Jakarta.
- Render, Barry dan Jay Heizer. 2001. Prinsip-prinsip Manajemen Operasi. Jakarta: Salemba Empat.
- Subagyo, Pangestu. 2000. Manajemen Operasi. Yogyakarta: BPFE.
- Supranto, J. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods For Business*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasya Diana. 2001. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2001. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi.

Yamit, Zuliant. 2004. Manajemen Kualitas: Produk dan Jasa. Yogyakarta:
Ekonisia.