

DAFTAR PUSTAKA

1. Muis, ST.,MT. Rudijanto, ; “*Diktat Kuliah Rekayasa Kualitas*”, Bandung, Universitas Kristen Maranatha Jurusan Teknik Industri, 2004.
2. Santoso, Singgih ; “*SPSS Versi 10 Mengolah Data Statistik Secara Profesional*”, Penerbit PT. Elex Media Komputindo, Gramedia, Jakarta, 2001.
3. Sugiyono, DR.; “*Metode Penelitian Administrasi*“, Penerbit ALFABETA, Bandung, 2002.
4. Tjiptono, Fandy; “*Manajemen Jasa*”, Penerbit ANDI, Yogyakarta, 1996.
5. Walpole, Ronald E., Myers, Raymond H; “*Ilmu Peluang dan Statistika untuk Insinyur dan Ilmuwan*”, edisi ke-4, Penerbit ITB Bandung, 1995.
6. Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman, Berry, Leonard L.; “*Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*”, The Free Press, New York, 1990.