

## DAFTAR PUSTAKA

1. Tjiptono, Fandy. 2000. "*Manajemen Jasa*". Edisi kedua. Yogyakarta : ANDI
2. STAMATIS, D.H. 2003. "*Failure Mode Effect Analysis*". Second Edition. Milwaukee : ASQ
3. Tjiptono, Fandy. 2008. "*Service Management Mewujudkan layanan Prima*". Edisi Pertama. Yogyakarta. ANDI
4. Pande, Pete., Holpp, Larry. 2003. "*Berpikir Cepat Six Sigma*". Edisi pertama. Yogyakarta. ANDI
5. Widiawan, Kriswanto. 2004. "*Pemetaan Preferensi Konsumen Supermarket Dengan Metode KANO*". *Journal Teknik Industri Universitas Petra*.
6. Rianse, Usman., Abdi. 2008. "*Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi Teori dan Aplikasi*". Edisi Pertama. Bandung. Alfabeta.