

DAFTAR PUSTAKA

1. Gasper Z, Vincent, **“Pedoman Implementasi Program Six Sigma terintegrasi dgn ISO 9001:2000, MBN Q dan HACCP”**, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2002.
2. Sugiyono, **“Metode Penelitian Administrasi”**, Alfabeta, Bandung, 2003.
3. Muis, Rudijanto, **“Diktat Kuliah Rekayasa Kualitas”**, , Bandung, 2004.
4. Sumanth J, David, **“Productivity Engineering and Management”**, MC Graw-Hill, United States of America, 1984.
5. Alma, Buchari.; **“Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa”**, ALFABETA, Bandung, 2004.
6. Tjiptono, Fandy., Gregorius Chandra; **“Service Quality & Satisfaction”**, Penerbit ANDI, Yogyakarta, 2005
7. Noor Rr, Afrida; **“Analisis dan Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pendidikan Tinggi Universitas Kristen Maranatha”**, Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha, Bandung, 2008.
8. Julastri; **“Usulan Perbaikan Kualitas Jasa Perguruan Tinggi dengan Menggunakan Metode Serrvqual Berdasarkan 4 Dimensi Student Satisfaction Inventory (Concern for the individual, Campus climate, Recruitment and financial aid effectiveness, Registration effectiveness)”**, Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha, Bandung, 2008.
9. Widiyanto; **“Pengukuran Kepuasan Mahasiswa Universitas Kristen Maranatha dan Usaha Untuk Peningkatannya (Untuk Variabel : Safety and Security, Service Excellent, Student Centeredness)”**, Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha, Bandung, 2008.