

## DAFTAR PUSTAKA

- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 1996. **Total Quality Management**. Yogyakarta: Andi Offset.
- Creech, Bill. 1996. **Lima Pilar Manajemen Mutu Terpadu**. Jakarta: Binapura Aksara.
- Tjiptono, Fandy. 2000. **Total Quality Manajemen**. Yogyakarta: Andi Offset.
- Suadi, Arief. 1995. **Sistem Pengendalian Manajemen**. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 2001. **Total Quality Manajemen**. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Drs. Suyadi Prawiro Sentono, MBA. 2002. **Filosofi Baru tentang Manajemen Mutu Terpadu**. Cetakan Pertama. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mc Kenna, Eugene dan Beech, Mic (terjemahan Totok Budi Santosa). 1995. **The Essence of Management Sumber Daya Manusia**. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Nelson, Bob. 1998. **1001 Cara Menghargai Karyawan**. Jakarta: Pustaka Delapratasa.
- J. Supranto, MA. 1997. **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar**. Cetakan Pertama. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 1997. **Prinsip-Prinsip Total Quality Service**. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- A. V. Feigenbaum (terjemahan Ir. Huda Kanda, M.S.). 1989. **Kendali Mutu Terpadu**. Edisi Ketiga. Jakarta: Erlangga.
- Vincent, Gasperz. 2001. **Total Quality Management**. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Vincent, Gasperz. 1997. **Membangun Tujuh Kebiasaan Kualitas dalam Praktek Bisnis Global**. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Hardjosoedarmo, Soewarsono. 1996. **Total Quality Management**. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset