DAFTAR PUSTAKA

Ahyari, Agus. 2002. *Manajemen Produksi; Pengendalian Produksi*, edisi empat, buku dua. BPFE.Yogyakarta.

Ariani, Dorothea Wahyu. 2004. Manajeman Kualitas; Pendekatan Sisi Kualitas, Yogyakarta : Direktorat Jendral Pendekatan Tinggi, Departemen Pendidikan Nasional.

Assauri, Sofjan. 1998. Manajemen Operasi dan Produksi. Jakarta: LP FE UI

Daft, Richard L. 1983. Organization Theory And Design. St. Paul: West Pub. Co,. Cop.

Gasperz, Vincent. 1998. *Total Quality Management*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Handi, Irawan. (2002). 10 prinsip kepuasan pelanggan : paradigma baru merebut hati pelanggan untuk memenangkan persaingan. Elex Media Komputindo, Jakarta.

Heizer dan Render. 2009. *Manajemen Operasi*. Buku 1 Edisi 9. Jakarta : Salemba 4.

Himawan, Aldik. 2005. Pengendalian Kualitas *Statistical Process Control* Produk Genteng di UKM Super Soka Jepara. http://eprints.dinus.ac.id/8086/1/jurnal_13802.pdf, diakses pada tanggal 26 November 2018.

Kho, Budi**.** 2016. Pengertian Metode 5W1H dalam Manufakturing**.** https://ilmumanajemenindustri.com/pengertian-metode-5w1h-dalam-manufakturing/, diakses tanggal 18 Januari 2019.

Kotler, Philip. 2005. Manajemen Pemasaran, Edisi 11 jilid 1 dan 2 Pemasaran, Jakarta: PT. Indeks,Jakarta.

Meriza, Ayu Tiara. 2017. Analisis Pengendalian Kualitas Produk Pada Dunkin' Donuts di Bandar Lampung, http://digilib.unila.ac.id/28957/2/SKRIPSI%20TANPA%20BAB%20PEMBAHASAN.pdf, diunduh pada tanggal 25 November 2018.

Montgomery, Douglas C. 2001 Introduction to Statistical Quality Control .4 th Edition. NewYork: John Wiley & Sons, Inc.

Robbins, Stephen P. 1999. Perilaku Organisasi. Jakarta: Erlangga.

Satria, Ase. 2016. "Materi Pelayanan Publik Definisi." http://www.materibelajar.id/2016/02/materi-pelayanan-publik-definisi.html#, Diakses tanggal 07 Desember 2018.

Tjiptono, Fandy. 2003. Total Quality Service. Yogyakarta: Andi Offset

2014. Pengertian Pengendalian Kualitas. Www.E-Jurnal.Com/2014/02/Pengertian-Pengendalian-Kualitas.Html, diakses pada tanggal 28 November 2018.