

DAFTAR PUSTAKA

- Ahyari, Agus 1993. Manajemen Produksi dan Operasional. Edisi Keempat. Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- _____. 1990. Manajemen Produksi dan Operasional. Edisi kedua. Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Anoraga, Pandji. 1997. Total Quality Management. Cetakan Pertama. Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.
- Assuri, Sofyan. 1993. Manajemen Produksi II. Cetakan Kedua. Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Gasperz, Vincent. 1997 Manajemen Kualitas : Penerapan Konsep-konsep Kualitas dalam manajemen Bisnis Total. Cetakan Pertama. Penerbit Kerjasama antara Vayesh Indonesia Emas dan Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Gito Sudarmo, Indriyo. 1996. Prinsip Pasar Manajemen. Cetakan Pertama. Penerbit BPFE – Yogyakarta. Yogyakarta.
- Goetsch, D. L. and S. Davis. 1994. Introduction to Total Quality : Productivity, Competitiveness. Eglewood, Cliffs. N. J Prentice Hall International. Inc.
- Hardjosoedarmo, Soewarso. 1996. Dasar-dasar Total Quality Management. Cetakan Pertama. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Nasution, Mulia. 1995. Dasar-dasar Manajemen. Cetakan Pertama. Penerbit BPFE-Yogyakarta. Yogyakarta.

Pawitra, T. 1993. Kepuasan Pelanggan sebagai Keunggulan Daya Saing : Konsep, Pengukuran dan Implikasi Strategik. Jurnal Manajemen Prasetiya Mulya. Volume I. No. 1. Pp 2-9.

Shelton, Ken. Ed. 1997. In Search Of Quality. Penerbit Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.