

DAFTAR PUSTAKA

- Deitiana,Tita. 2011. *Manajemen Operasional Strategi dan Analisa Services dan Manufaktur*. (edisi pertama). Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Kotler,Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga.
- Assauri, Soyjan. 2008. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: LPFEUI.
- Handoko, Handoko. 2008. *Manajemen Personalia Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua,Yogyakarta, Penerbit BPFE.
- Hasibuan, Melayu.2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, cetakan Keenambelas, Jakarta : Penerbit Bumi Aksara.
- Wijayanti,dkk. 2008. *Manajemen*. Editor: Ari Setiawan.Yogyakarta:Mitra Cendikia.
- Schein E, H. 2008. *Organizational Culture and Leadership*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Feigenbaum, A.V. (2009). The International Growth of Quality. Diterbitkan dalam Quality Progress, Vol.40, No.2
- Assauri,dkk.2013. *Manajemen Pemasaran*.jakarta : Rajawali pers.
- Sobana E. 2012. *Tips Memahami Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 Case Study: Aplikasi Sistem Manajemen Mutu–SMM ISO 9001 Di Badan Diklat Daerah Provinsi Jawa Barat*. Bandung: Alfabeta.
- Kadarisman, M, 2012. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Robert A Leitch dan K Roscoe Davis, 2005. Jogiyanto HM., MBA., Akt., Ph.D.*Analisis Dan Desain*.Yogyakarta : Andi, 2005
- Nasir Widha Setyanto, Rahmi Yuniarti,2012,“Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan dengan Integrasi Service Quality (SERVQUAL) dan QualityFunction Deployment (QFD)”,Jurnal Teknik Industri,Universitas Brawijaya.
- Riduwan. (2012). *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan,Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta.