

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi., (2002). *prosedur penelitian: suatu pendekatan praktek edisi revisi v*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Haming, M., (2001). *Poke-Yoke : metoda untuk meningkatkan mutu jasa yang diserahkan kepada konsumen*. Usahawan No. 08 Th. XXX Agustus. Hal 8-13.
- Kotler, P., (2002). *manajemen pemasaran (edisi milenium)*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Lupiyoadi, Rambat., (2001). *manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Saaty, T.L., (1993). *pengambilan keputusan bagi para pemimpin*. Jakarta: PT Pustaka Binaman Pressindo.
- Supranoto, Johanes., (1997). *pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suryadi, Kadarsah dan Ramadhan Ali., (1998). *sistem pendukung keputusan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, J., (2001). *prinsip-prinsip total quality service*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy., (1996). *manajemen jasa*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy., (1997). *prinsip-prinsip total quality service*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy., & Chandra, Gregorius. (2005). *service, quality & satisfaction*. Andi Offset, Yogyakarta.

