

DAFTAR PUSTAKA

- Gasperz, V., (2002). *Pedoman Implementasi Program Six Sigma Terintegrasi dengan ISO 9001 : 2000, MBNQ, dan HACCP*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Isgiyanto, A., (2009). *Teknik Pengambilan Sampel Pada Penelitian Non-Eksperimental*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P., (2002). *Manajemen pemasaran*. Jakarta, Pearson Education Asia Pte.Ltd dan PT Prenhallindo.
- Pande, P., (2002). *The Six Sigma Way : Bagaimana GE, Motorola dan Perusahaan Terkenal Lainnya Mengasah Kinerja Mereka*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, F., (2005). *Service quality & satisfaction*. Yogyakarta : Andi Offset.

