

DAFTAR PUSTAKA

Basu S., dan Irawan., (2001), *Manajemen Pemasaran Modern* , Penerbit Liberty, Yogyakarta

Gaspersz, V., (2002). *Pedoman Implementasi Program Implementasi Program SIX SIGMA*.

Penerbit Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Gaspersz, V., (2007). *Lean Six Sigma: For Manufacturing And Services Industries*. Penerbit

Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Hadi, S., (2000). *Statistik*. Jilid 2, Edisi Pertama. Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.

Hadi, S., (2005). *Analisis Butir Untuk Instrumen Angket, Tes Dan Skala Nilai Dengan BASICA*.

Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.

Kotler, P., (2000). *Marketing management: the millennium edition*. Upper Saddle River, NJ:

Prentice Hall.

Lina., (2002). *Penentuan Jumlah Kebutuhan Tenaga Kerja Optimal Berdasarkan Metode Beban*

Kerja dengan Memperhatikan Keseimbangan Lintasan Produksi, Jurusan Teknik

Industri, STT Musi, Palembang.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., dan Berry, L., (1985). Problems and Strategies in Services

Marketing, *Journal of Marketing*, 49, 33-46.

Parasuraman, A., Zeithaml, V., dan Berry, L., (1990) *Delivering Quality Service; Balancing*

Customer Perceptions and Expectations , Free Press, 1990.

Permadi, D., (2009). *Usulan Perbaikan Kinerja Pelayanan Dengan Pendekatan Lean Servperf*

Simulation, Jurusan Teknik Industri, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

Prakoso, D., (2010). *Usulan Perbaikan Kinerja Pelayanan Dengan Pendekatan Lean Sigma dan*

Work Load Analisis Jurusan Teknik Industri, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

- Remba E.Y., dan Singgih, M.L., (2008). Evaluasi Model Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan Servperf Six Sigma. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi*, **8**.
- Soetjipto., dan Budi W., (1997), *Mengukur Kinerja Bisnis Dengan Balanced Scorecard*, Usahawan, No 06, Tahun XXVI, Juni, Halaman 21-25
- Sudjana., (2002). *Metoda Statistika*. Penerbit Tarsito, Bandung.
- Supranto, J., (1992). *Statistik Teori Dan Aplikasi Edisi Kelima Jilid 1* .Jakarta: Erlangga.
- Supranto, J., (1997). *Teknik Sampling Untuk Survei dan Eksperimen*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Zeithaml, V., dan Bitner, M.J., (1996). *Service Marketing, Integrating Customer Focus Across the Firm*. Boston: The McGraw-Hill Companies Inc.