

DAFTAR PUSTAKA

1. Cohen, Lon Foreword Don Clausing. *Quality Function Deployment, How to Make QFD Work for You*, Engineering Process Improvement Series, Massachusetts, Addison Wesley 63330, 1995
2. Juran, Joseph. *Juran On Leadership for Quality*, The Free Press, 1989
3. David L. Goetsch, Stanley B. Davis. *Introduction to Total Quality Management*, Prentice Hall International, Inc., 1997
4. Rangkuti, Freddy. *Measuring Customer Satisfaction, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN – JP*, cetakan ketiga, PT. Gramedia Pustaka Umar, Januari 2006
5. Arikunto, Suharsini. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, edisi revisi IV, Rineka Cipta.
6. Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Ketiga, CV. Alfabeta Bandung, 2001
7. Umar, Husein. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, Indonesia, 2003
8. Santoso, Singgih. *SPSS, Mengolah Data Statistik Secara Profesional*, cetakan kedua, Elex Media Komputindo, April 2000
9. Simorangkir, Idaris. *Jurnal BB-SixSigma Training*, Hongkong, Desember 2004
10. Simorangkir, Idaris. *Eddie AU SixSigma (Service - Project) Certification Black Belt SixSigma*, Hongkong, Oktober 2004
11. Departemen Pendidikan & Kebudayaan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Kedua, cetakan keempat, 1995
12. Universitas Pelita Harapan, *Universitas Pelita Harapan 1994 – 2006*, Buana Printing, Tangerang, Indonesia, 2006