

DAFTAR PUSTAKA

- Brown, S.A. *Total Quality Service*. Ontario: Prentice Hall , Canada Inc,1992
- Effendi, Drs Onong Uchjana, *Human Relation dan Public Relation dalam Manajemen*, Penerbit: Alumni, Bandung, 1977
- Fandy Tjiptono, *Prinsip- Prinsip Total Quality Service* , Penerbit: Andi, Cetakan ke 5, Yogyakarta, 2005
- _____, Georgeus Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, . Penerbit: Andi, Yogyakarta,2005
- Freddy Rangkuti, *Business Plan*. Penerbit:PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta 2000
- Heizer Jay, Barry Render, *Operations Management*, 6th ed., Prentice Hall, New Jersey, 2001
- Jonathan Sarwono, *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Penerbit: Andi, Yogyakarta, 2006
- M.N. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* , Penerbit: Ghalia. Bogor, 2004
- Muhthosim Arief, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan (Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan)*, Penerbit: Bayumedia Publishing, Jakarta, 2006
- Komarudin Sastradipoetra, *Mencari Makna di Balik Penulisan Skripsi, Tesis, dan Desertasi*. Penerbit: Kappa Sigma, Bandung 2005
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta, Prenhalindo, 2005

Rambat Lupiyoadi, A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Penerbit: Salemba Empat, Jakarta, 2008

Ratmiko dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Penerbit: Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2006

Rudi Suwardi, *Sistem Manajemen ISO 9000:2000*, PPM, Jakarta, 2003

Stamatis, D.H. *Total Quality Service: Principle, Practice and Implementation*. Singapore: SSMB Publishing Division, 1996

Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit: Alfa Beta, Bandung, 2008

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Bina Aksara, Jakarta, 2006

Wahyu, Dorothea, *Manajemen Kualitas*, Penerbit: Universitas Atmajaya, Yogyakarta, 1999

Artikel:

Layanan Pengguna Berbasis *Total Quality Service*, Suriani S.Ag, SS, M.Si

Literatur Majalah:

Majalah SWA 17/XXII/9 -22 Agustus 2007