

## DAFTAR PUSTAKA

- A Parasuraman, Valerie A. Zeithmal, Leonard L. Berry, 1990, “*Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations*” (The Free Press).
- Amin, Syukron, and Kholil Muhammad. “*Six Sigma, Quality For Business Improvement.*” (2013).
- Armstrong, Kotler (2015), *Marketing an Introducing* Prentice Hall twelfth Edition, England : Pearson Education, Inc.
- Assauri, Sofjan, “*Manajemen Operasi Dan Produksi,*” LP FE UI Jakarta, 1998.
- Bakhtiar, S., Tahir, Suharto., dan Hasni, Ria, A., 2012, *Analisis Pengendali Kualitas dengan Menggunakan Metode Statistical Quality Control (SQC)*, *Malikussaleh Industrial Engineering Journal Vol 2*, Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Malikussaleh, Aceh.
- Buffa, Elwood S., “*Modern Production/Operations Management*”, 8th Edition, John Wiley & Sons, New York, 1999.
- Danang, Sunyoto. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru
- Fatimah Zahara. 2014. *Pengendalian Kualitas Part Trim Rear Quarter Right APV Arena dengan menggunakan metode six sigma*. Padang : PT. Suzuki Indomobil Motor.
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gaspersz, Vincent. 2005. *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard Dengan Six Sigma Untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Hayu, K., 2013, *Analisis Pengendalian Kualitas Produk CPE Film dengan Metode Statistical Process Control pada PT. MSI*, Jurnal Ilmiah Teknik Industri Vol 1, No 1 : 50 – 58, Teknik Industri Universitas Mercu Buana Jakarta.
- Joko Susetyo, Winarni, Catur Hartanto. 2011. *Aplikasi Six Sigma DMAIC dan Kaize Sebagai Metode Pengendalian dan Perbaikan Kualitas Produk Kaos Pada PT Mondarin*, Jurnal Teknologi, Vol. 4 No. 1, 78-87.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management Edisi 15*. Ebook: Pearson.
- Montgomery, Douglas C., (2001). *Design and analysis of experiments*, 5th edition, John Wiley & Sons, Inc.
- Nasution, M. N. Drs. (2005). *Manajemen mutu terpadu (edisi 2)*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Papilo, P., 2010., *Pengendalian Kualitas Produksi*, Edisi Revisi, Penerbit Suska Press
- Rosnani Ginting. (2007). *Sistem Produksi*, cetakan pertama. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Shanty Kusuma Dewi. 2012. *Minimasi Defect Produk dengan konsep Six Sigma*, Malang : Universitas Muhammadiyah Malang.
- Tjiptono. 2001. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: BPFE.
- Wignjosoebroto, Sritomo., 2006, *“Pengantar Teknik dan Manajemen Industri”*, Guna Widya, Surabaya.
- Wahyani, Chobir, Rahmanto., 2010, *Penerapan Metode Six Sigma dengan Konsep DMAIC Sebagai Alat Pengendalian Kualitas*, Institut Teknologi Adhi Tama (ITATS), Surabaya