

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, (2014). *Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Kuantitatif dalam Manajemen Kualitas)*. Jakarta: Andi.
- Assauri, S, (2011). *Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Evans, (2007). *An Introduction Six Sigma & Process Improvement (Pengantar Six Sigma)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Farhan, (2012). *Analisis Kinerja Proses dan Produk dengan Pendekatan Metodologi Six Sigma (DMAIC) untuk Produk The Botol pada PT XYZ*. Jakarta: Universitas Bina Nusantara.
- Edwards, (2013). “*Peningkatan Kualitas Pelayanan Fasilitas dan Harga Untuk Kepuasan Pelanggan Agar Tercipta Loyalitas Pelanggan*”. *Jurnal Ilmu Manajemen* Volume 1, Nomer 5. Hlm.4. Universitas Pandanaran Semarang
- Gaspersz, (2011). *The Executive Guide To Implementing Lean Six Sigma*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gaspersz, (2012). *All-In-One Management Toolbook*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Heizer, (2013) *Operation Management Sustainability and Supply Chain Management: 11thEdition*. Pearson
- Hasanbasri, (2011). *Voice of Process vs Voice of Customer*. Diperoleh 12 November 2014.
- Liquidanu, (2013) *Perbaikan Kualitas pada Proses Kiln Tegel Keramik Kode GE dengan Metode Six Sigma DMAIC*. *Performa* Vol. VI, No.1:1—13.
- Kotler, (2012) *Marketing Management 14*. New Jersey: Pearson Education
- Manahan P. Tampubolon, (2014) *Manajemen Operasi dan Rantai Pemasok*, Jakarta : Mitra Wacana Media.

Mitra, A . (2016) *Fundamentals of Quality Control and Improvement*. Hoboken, New Jersey: Jhon Wiley and Sons, Inc.

Simon, J. (2013). *The Paradoxs of Customer Education Customer Expertise and Loyalty In The Financial Service Industry*. *European Jurnal of Marketing*, 41,5/6, 466-468.

Sunyoto, D. (2012). *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.

Tjiptono, dan Chandra. (2011) *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andy.

Turner W.C, (2013). “*Introduction to Industrial and Systems Engineering*”; 2nd ed; Prentice-Hall; New Jersey.

