

DAFTAR PUSTAKA

- Bilsel, R. Ufuk and Lin, Dennis K.J. “*Ishikawa Cause and Effect Diagrams Using Capture Recapture Techniques*”. *Quality Technology & Quantitative Management (QTQM)* Vol 9 No. 2. 2012: PP 137 – 152.
- Bungin, M. Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- “*Critical to Process*”. <http://sixsigmabasics.com> (diakses pada 14 Februari 2014)
- “*Critical to Tree*”. <http://leanapplied.com> (di akses pada 14 Februari 2014)
- Djaelani, Aunu Rofiq. “Teknik Pengumpulan Data Kualitatif”. *Majalah Ilmiah Pawiyatan* Vol: XX No. 1, Maret 2013: Hal. 82 – 92.
- Feigenbaum, A. V. 1992. *Kendali Mutu Terpadu*, Edisi Ketiga, Terjemahan Hudaya Kandahjaya. Jakarta: Erlangga.
- Fujimoto, Takahiro. “*The Evolution of Production System: Exploring the Source of Toyota’s Competitiveness*”. *Annals of Bussiness Administrative Science* II, 2012: 25 – 44.
- Gaspersz, Vincent. 1992. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia.
- _____ 2001. *Metode Analisis untuk Peningkatan Kualitas*. Jakarta: Gramedia.
- Heizer, Jay & Render. Barry, 2006: “*Operation Management Buku 1 Edisi 7*”, Salemba Empat. Jakarta.
- “*Identifying Problems Roots Cause Analysis Using 5 Ways*”.
<http://www.institute.nhs.uk> (diakses pada 21 Maret 2014)

- Ilie, Gheorghe & Ciocoiu, Carmen Nadia. "Application of Fishbone Diagram to Determinane The Risk of An Event With Multiple Causes". Management Research and Practice, Volume 2 Issue 1 / March 2010:
- Juran, J.M. 1962. *Quality Control Handbook, 4rd Edition*. New York: Mc Graw Hill.
- Kusnadi, eris. "About 7 Basic Quality Tools". <http://eriskusnadi.wordpress.com> (Diakses pada November 2013)
- Mujjarahardjo. "Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif". <http://mudjiarahardjo.uin-malang.ac.id> (diakses pada 20 Februari 2014)
- Parasuraman, A, Zeithaml, Valarie A. & Berry, Leonard L. "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research". *Journal of Marketing*, Vol. 49 (Fall 1985): 41 – 50.
- _____ "A Multiple – Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, Volume 64 No. 1 , Spring 1988:
- "Pengertian Distribusi dan Perjanjian Distribusi". <http://legalakses.com> (diakses pada 10 Februari 2014)
- Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sukoco, Badri Munir. 2007. *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Erlangga.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Publishing.
- "Toyota Production System". <http://web.mit.edu> (diakses pada 14 Februari 2014)
- Wahyu, Ariani Dorothea. 1999. *Manajemen Kualitas.*, Jakarta: Penerbit Erlangga.