

## DAFTAR PUSTAKA

- Bastuti, S. (2017). *Analisis Kegagalan pada Seksi Marking untuk Menurunkan Klaim Internal dengan Mengaplikasikan Metode Plan-Do-Check-Action (PDCA)*. *Jurnal SINTEK*, 11(2): 113–122.
- Besterfield, D. H., et al. (2003). *Total Quality Management*. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Dong, M.W. (2006). *Modern HPLC for Practicing Scientist*. Canada: A John Wiley & Sons, Inc.
- Effendy, O. U. (2004). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Rosdakarya
- Feigenbaum, A. V. (1992). *Kendali Mutu Terpadu*. Jakarta: Erlangga.
- Gandjar, I. G. & Rohman, A. (2007). *Kimia Farmasi Analisis*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Idris, Iswandi, dkk. (2016). *Pengendalian Kualitas Tempe dengan Metode Seven Tools*. *Jurnal Teknovasi*, 3(1): 66–80.
- Nasution, M. N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management, Edisi 2*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Prawirosentono, S. (2007). *Filosofi Baru Tentang Mutu Terpadu, Edisi 2*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Reksohadiprojo, S. & Gitosudarmo, I. (2000). *Manajemen Produksi, Edisi 4*. Yogyakarta: BPFE.
- Riyantini, R. (2017). *Pendekatan PDCA dalam Kegiatan Pemantauan Pengendalian Mutu di Lembaga Kursus dan Pelatihan*. *Jurnal Ilmiah Visi*, 12(2): 143–153.
- Tjiptono, F. & Diana, A. (2001). *Total Quality Management Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Yuwono, M. A. B. & Riyadi, A. S. (2015). *Proses Produksi dan Pengendalian Kualitas Produksi Cat Plastic Coating di PT Propan Raya ICC*. *Jurnal PASTI*, 9(2): 193–202.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., & Gremler, D.D. (2013). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm, 6<sup>th</sup> Edition*. Boston: McGraw-Hill, Inc.