

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, Kurniawati. 2011. *Pengaruh Penerapan Total Quality Manajement (TQM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Pondok Asri Tawang Mangun Tahun 2011*. Skripsi. Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- Andrianto, Edo. 2011. *Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Pada PT. Nasmoco Kaligawe Body Repair Semarang)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- D.L. Goetsch. 1994. *Introduction to Total Quality, Productivity, Competitiveness*. New Jersey: Prentice Hall.
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- _____. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IMB SPSS 19*. Semarang: Universitas Semarang.
- Griffin, Ricky. 2003. *Management jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- H.B. Siswanto. 2006. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksa.
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Marketing Research*. New Jersey. Prentice Hall.
- Jaafreh, Ali Bakhit. 2013. *The Effect of Quality Management Practices on Organizational Performance in Jordan: An Empirical Study*. International Journal of Financial Research, Vol. 4, No. 1.
- Joseph, Hair. 1998. *Multivariate Data Analysis*. New Jersey: Prentice Hall
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol (Terjemahan dari Principle of Marketing 9e)*. Jakarta: Prenhalindo.
- Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- _____. 2004. *Total Service Management*. Edisi Pertama. Bogor: Ghalia.
- Prawirosentono, Suyadi, 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajement)*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Rahman, Fajri. 2011. *Penerapan Total Quality Manajement Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pelayanan Islami dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Kendal*. Semarang: Institut Agama Islam Negeri Walisongo.
- Santoso, Singgih. 2000. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Siswandari. 2009. *Statistika Computer Based*. Surakarta: UNS Press.
- Sugiyono. 2003. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutisna. 2011. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Edisi Kedua. Jilid Pertama. Bandung: Remaja Posdakarya.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. 2003. *Total Quality Manajement*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Utami, Widya. 2006. *Manajemen Ritel : Strategi dan Implementasi Ritel Modern*. Jakarta: Salemba Empat.
- Zulian, Yamit, 2004. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.