

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini**, 1998. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Ahyari, Agus**, 2002. *Manajemen Pengendalian Produksi*, buku 2 : BPFE, Yogyakarta
- Djarwanto**, 2001. *Mengenal Beberapa Uji Statistik Dalam Penelitian*, edisi kedua. Liberty, Yogyakarta.
- Divisi Sekretariat Perusahaan dan Manajemen Mutu PT. Sucofindo**, 2002. *Peran Manajemen Mutu PT. Sucofindo Menuju Performansi Kelas Dunia*.
- Hardjosoedarmo, Soewarso**, 2001. *Total Quality Management*. Andi Offset, Yogyakarta.
- J. Supranto**, 1996. *Statistik : Teori dan Aplikasi*, edisi kelima, jilid 1. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- J. Supranto**, 1997. *Metode Riset, Aplikasinya Dalam Pemasaran*. PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Johnson A. Edosomwan**, 1993. *Customer and Market-Driven Quality Management*. ASQC Quality Press, Milwaukee, Wisconsin
- Kotler, Philip**, 1997. *Marketing Management*, 9th edition : Analysis, Planning, Implementation, and Control. Prentice-Hall International, Inc., New Jersey.
- Mendelhall, William, James E. Reinmuth, and Robert J. Beaver**, 1993. *Statistics for Management and Economics*, 7th edition. Duxbury Press, California.
- Mulyadi**, 2001. *Total Quality Management*. Aditya Media, Yogyakarta.
- Render, Barry & Heizer, Jay**, 2001. *Operation Management*, Sixth Edition. Prentice Hall International, Inc., New Jersey.



Sucofindo Jasa Laboratorium, Panduan Mutu Laboratorium Kimia 01.01

Sucofindo, 2001. Performance Perusahaan Sepuluh Tahun Terakhir

Sucofindo, Laboratorium, 2000. Business Overview

Sucofindo, 2004. Rencana Jangka Panjang Perusahaan Tahun 2004 - 2008

Tjiptono, Fandi, 2001. Prinsip-Prinsip Total Quality Service, Andi Offset, Yogyakarta.

Umar, Husein, 2003. Studi Kelayakan Dalam Bisnis Jasa. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Zeithaml, Valarie A., dkk., 1990. Delivering Quality Service; Balancing Customer Perceptions and Expectations. The Free Press, New York.