

DAFTAR PUSTAKA

- Arista, T., 1996, *Aplikasi Metode Service Quality dalam Menilai Kualitas Perumka*, Jurusan Teknik Industri, ITB, Skripsi, Bandung.
- Betrianis., dan Suhendra, R., 2005, Pengukuran Nilai Overall Equipment Effectiveness sebagai Dasar Usaha Perbaikan Proses Manufaktur pada Lini Produksi, <http://puslit.petra.ac.id/journal/industrial>, online 28 Maret 2008.
- Cronin, J.J., dan Taylor, 1992, Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension, *Journal of Marketing*, Vol 56.
- Flynn, N., 1999, *Public Sector Management*, Harvester Wheatsheaf, London.
- Engel, J., Roger, D.B., dan Paul, W.M., 1994, *Perilaku Konsumen*, Bina Rupa Aksara, Jakarta.
- Gasparz, V., 1998, *Penerapan Teknik-teknik Statistikal dalam Manajemen Bisnis Total*, Gramedia Pustaka Utama Jakarta.
- Goetsch, D.L, dan Davis, S., 1994, *Introduction to Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness.*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall International, Inc.
- Hadi, S., 1991, *Analisa Butir untuk Instrumen*, Andi Offset, Yogyakarta
- Hansen, Robert, C., 2001, *Overall Equipment Effectiveness A Powerful Production/Maintenance Tool for Increased Profits*, 1st Edition, Industrial Press, USA.
- Hotniar, S., 2004, Analisis Produktif Total pada PT Wahono Eka Paramitra GKD Group, [http://gunadarma.ac.id/journals/industrial engineering](http://gunadarma.ac.id/journals/industrial_engineering), online 20 Mei 2008.
- Jamasri., 2004, *Diktat Mata Kuliah Manajemen Perawatan*, UGM, Yogyakarta.
- Jiang, J.J., Klein, G., dan Carr, C.L., Measuring Information System Service Quality: Servqual from the Other Side, *MIS Quarterly*, Vol 26 No 2, Hal 145-166.
- Kiatcharoenpol, T., dan Laosiihongthong, T., 2006, Innovations in Service Strategy: An Evaluating of Quality in Airline Service Operations by Using Servqual Model, *IEE International Conference on Management of Innovation and Technology*, Volume 2, Singapura.

- Kotler, P., dan Susanto, A.B., 1991, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, P., 2002, *Marketing Insights From A to Z "80 Konsep yang harus Dipahami oleh Setiap Manager*, Erlangga, Jakarta.
- Kronos., 2007, Overall Labor Effectiveness (OLE): Achieving a Highly Effective Workforce, <http://www.kronos.com>, online 20 Mei 2008
- Levitt, J., 1996, *Managing Factory Maintenance*, 1st Edition, Industrial Press Inc, New York.
- Levitt T., 1987, *Imajinasi Pemasaran*, Erlangga, Jakarta.
- Martianna, I. T., 2007, *Penggunaan Metode Overall Equipment Effectiveness (OEE) untuk Mencapai Perawatan yang Efektif pada Devisi Weaving*, Jurusan Teknik Mesin dan Industri, Fakultas Teknik, UGM, Skripsi, Yogyakarta.
- Ndendo, R.T., 2007., Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan PSMA Online pada Universitas Gunadarma, *Proceeding PESAT (Psikologi, Ekonomi, Sastra, Arsitek dan Sipil)* Vol 2, Jakarta.
- Padmodimuljo., 2003, Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia, *Laporan Penelitian*, Jakarta
- Parasuraman., Zeithaml, V. A., dan Leonard, L. B., 1985, A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research, *Journal of Marketing* vol 49, Hal 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Leonard, L.B., 1988, Servqual: A Multiple Item Scale for Measurng Consumer Perception of Service Quality, *Journal of Retailing*, Vol 64(1) Hal 14-40.
- Rangkuti, F., 2004, *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Schnaars, S.P., 1991, *Marketing Strategy: A Costumer-Driven Approach*, The Free Press, New York
- Sekaran, U., 2000, *Research Methods for Business*, John Willey and Sons Inc, New York.

- Setiawan, I. P. I., 2008, *Analisis Aplikasi Metode Overall Enterprise Effectiveness (OEE) dalam Pengukuran Kinerja Keseluruhan pada Sektor Jasa*, Jurusan Teknik Mesin dan Industri, Fakultas Teknik, UGM, Skripsi, Yogyakarta.
- Sharma, P., Bhawe, V., Khurasia, B.H., Shikari, B., 2005, Enhancing Overall Equipment Effectiveness Through TPM, <http://www.maintenanceworld.com/Articles/Sharmaa>, online 15 Juli 2008.
- Singarimbun, M., dan Effendi, S., *Metode Penelitian Survei*, LP3ES, Jakarta.
- Soeratno, dan Arsyad., *Format Penelitian Sosial*, Rajawali, Jakarta
- Sudjana., 1996, *Teknik Analisis Korelasi dan Regresi bagi para Peneliti*, Tarsito, Bandung.
- Sugiyono., 1999, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung
- Suprijadi, A., 2004, Kebijakan Peningkatan Kompetensi Aparatur dalam Pelayanan Publik, *Diklatpim Angkatan XIII*, Jakarta.
- Tjiptono, F., 2002, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Yuliarmi, N. N., dan Riyasa, P., 2007, Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar., *Buletin Studi Ekonomi*, Volume 12 No 1, Hal 9-24, Denpasar.
- Zeithaml, V, A., dan Mary J. B., 1996, *Service Marketing*, The McGraw-Hill Companies Inc, New York.
- Zikmund, W, 2000, *Eksploring Marketing Research*, The Drydn Press Orlando.