

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S., 2000. *Reliabilitas dan Validitas*, 3<sup>rd</sup> ed., Pustaka Pelajar Offset, Yogyakarta.
- Brue, G., 2008. *Six Sigma for Managers*, A Briefcase Book, Mc Graw-Hill
- Cronin, J. J. dan Taylor, S. A., 1994. *SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality*. *Journal of Marketing*: Jan 1994; 58, 1; ABI/INFORM Global pg. 125.
- Cooper, D.R. dan Schindler, P.S., 2006. *Business Research Methods*, Mc Graw-Hill, International Edition, Ninth Edition.
- Dawson, P., 1994. *Organizational Change: A Processual Approach*, Paul Chapman Publishing Ltd., London
- Dharmayanti, D., 2006. *Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable terhadap Loyalitas Pelanggan*. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 1, No. 1, April 2006: 35-43.
- Edwin, Z., 2005. *Pengembangan Model Keputusan Berbasis Integrasi Metode Axi Sigma dan Analytic Hierarchy Process (AHP)*. Program Studi Manajemen Industri, Institut Teknologi Bandung, Jawa Barat.
- Effendi, M., 2000. *Analisis Penerapan Gap Model dengan Menggunakan Metode Servqual untuk Mengevaluasi Kualitas Pelayanan PT. Telkom Drive IV Jawa Tengah dan DIY*, Program Pasca Sarjana, Universitas Gadjah Mada.
- Evans, J.R. dan Lindsay, W.M., 2007. *An Introduction to Six Sigma and Process Improvement*, Penerbit Salemba Empat, Thomson
- Fedoroff, P., 2008. *Comparing Service Quality Performance with Customer Service Quality Needs. Explanation of SERVQUAL Methodology of Zeithml, Parasuraman, and Berry ('88)*. 12 Manage Management Communities, <http://www.12manage.com>
- Katzenback, J.R. dan Smith, D., 1993. *The Discipline of Teams*, Harvard business review, Maret-April, pp 111-120

- Mulyadi, 1998. *Total Quality Management*, Aditya Media, Yogyakarta
- Norman, Ade M., 2007. *Pengembangan DFSS untuk Program Peningkatan Kualitas di Bank Kalbar*, Program Pasca Sarjana, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Novyanto, O., 2007. *Teori Dasar Six Sigma Secara Sederhana*. Okasatria.blogspot.com
- Rajamanoharan, I.D. dan Paul C., 2006. *Six Sigma implementation, organizational change and the impact on performance measurement systems*, Int. J. Six Sigma and Competitive Advantage, Vol. 2, No. 1
- Park, S. H., 2003. *Six Sigma: for Quality and Productivity Promotion*, Asian Productivity Organization.
- Prapto E. W., B., 2003. *Penelitian Kesenjangan Berdasarkan Metode SERVQUAL Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Kelas Utama dan VIP di Rumah Sakit Umum Daerah Tipe B Purworejo, Kabupaten Purworejo, Jawa Tengah*, Program Pasca Sarjana, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Pyzdek, T., 2003. *Design for Six Sigma Project Framework*, Principal of Pyzdek Consulting. Inc.
- Simon, K., 2008. *DMAIC versus DMADV*, <http://www.sixsigma.com>
- Sofa, H., 2008. *Metode Analisis Isi, Reliabilitas, Validitas dalam Metode Penelitian Komunikasi*, Cari ilmu online Borneo.
- Sutrisno, H., 1991 *Analisis Butir Untuk Instrumen Angket, Tes Dan Skala Nilai Dengan BASICS*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Sugiharto, S., 2004. *Six Sigma, Perangkat Managerial Perusahaan pada Era Ekonomi Baru*, Jurnal Management dan Kewirausahaan, Vol. 6, No. 1, Maret: pp 27-33
- Vanany, I. dan Emilasari, D., 2007. *Aplikasi Six Sigma pada Produk Clear File di Perusahaan Stationary*, Jurnal Teknik Industri, Vol. 9, No. 1, Juni, pp 27-36.
- Wismono, B. P., 2003. *Penelitian Kesenjangan Berdasarkan Metode Servqual Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap*

*Kelas Utama dan VIP di Rumah Sakit Umum Daerah Tipe B Purworejo, Kabupaten Purworejo, Jawa Tengah, Program Pasca Sarjana, Universitas Gadjah Mada.*

Wulan, R., 2006. *Analisis Faktor-faktor Pendukung Proses Implementasi Six Sigma*. Rekayasa Manajemen Kualitas, Institut Teknologi Bandung, Bandung, Jawa Barat.