

DAFTAR PUSTAKA

- Hartono, Tonny. (2013). *Pengaruh Complaint Handling Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen AM Hans Design Interior Surabaya, Indonesia* : Jurnal Strategi Pemasaran Universitas Kristen Petra
- Jenny, Setio & Purnomo, Santoso, Hardjono. (2002). *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 di PT. E-T-A Indonesia Surabaya, Indonesia* : Fakultas Teknologi Industri Universitas Kristen Petra
- Pasaribu, Hiras. (2009). *Pengaruh Komitmen, Persepsi dan penerapan Pilar Dasar Total Quality Management terhadap Kinerja Manajerial (Survei pada BUMN Manufaktur di Indonesia Surabaya, Indonesia* : Fakultas Ekonomi UPN “Veteran”
- Y, Debora A; Panjaitan, Togar W S; Yesiccha, Marissa. (2011). *Upaya Minimalisasi Kekurangan Material Melalui Implementasi Quality Control Cycle Surabaya, Indonesia* : Fakultas Teknologi Industri Universitas Kristen Petra