

DAFTAR PUSTAKA

- Ahira, Anne. 2010. *Invoice Istilah Untuk Surat Piutang* <http://www.anneahira.com/invoice.htm> Diakses pada tanggal 23 Maret 2014, 01:43 PM.
- Chandra, Ferdyan. Artanti , Chrisna Yessy. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) tbk. Cabang nganjuk)*. Surabaya. 2013
- Togar W. S. Panjaitan. Debora A. Y. A. . Yessicha, Marissa. *Minimalisasi Kekurangan Material melalui Implementasi Quality* . Surabaya. 2011
- Uminarti, Ria. Akbar, Muhammad. Mazalisa, Zaniel. *Analisis dan Perancangan Perangkat Lunak Pendukung Pengolahan Data Peningkatan Audit Internal SMM ISO 9001:2008* . Palembang. 2012
- Wikipedia. *Eight Disciplines Problem Solving*. http://en.wikipedia.org/wiki/Eight_Disciplines_Problem_Solving Diakses pada tanggal 23 Maret 2014, 03.34 PM.