

## DAFTAR PUSTAKA

- Afanandika.blogspot.com/2013/12/tips-trik-cara-mengacak-angka-dan-huruf.html, yang diunduh pada tanggal 9 Januari 2014.
- Andayani, W., Yuniarianto, A., dan Zain, D. (2010), Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen, Vol. 13, No.1, hlm 29-43.
- Arikunto, S. (2006), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Penerbit Rineka Cipta
- Assauri, S. (2008), *Manajemen Produksi dan Operasi*, Edisi Revisi, Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Detiana, T. (2011), *Manajemen Operasional Strategi dan Analisa*, Penerbit Mitra Wacana Media.
- Dokumen Divisi Manajemen Mutu PT. Pos Indonesia (Persero) Tahun 2012.
- Dokumen Divisi Manajemen Mutu PT. Pos Indonesia (Persero) Tahun 2013.
- Dokumen Divisi Manajemen Mutu PT. Pos Indonesia (Persero) Tahun 2014.
- Dokumen GKM Manajemen Mutu PT. Pos Indonesia( Persero) Tahun 2014
- Fouad, R.H. dan Mukattash, A. (2010), Statistical process control tools: A practical guide for jordanian industrial organization, *Journal of mechanical and Industrial engineering*, Vol.4, No.6, hlm 639-700.
- Gaspersz, V. (2008), *Total Quality Management*, Gramedia Pustaka Utama
- Hadiyanti, E. (2010), Analysis of service quality and its influences on costumer loyalty, Vol.2, No.2, hlm 81-90.
- Heizer, J. dan Render, B. (2009), *Manajemen Operasi*, ed.9, Penerbit Salemba Empat.
- Herjanto, E. (2008), *Manajemen Operasi*, ed.3, Penerbit Grasindo.
- <http://www.pendidikanekonomi.com/2012/07/fungsi-manajemen-operasi.html?m=1>, diunduh pada tanggal 17 Oktober 2014.
- <https://eriskusnadi.wordpress.com/2012/06/09/statistical-process-control/9/> diunduh pada tanggal 18 Oktober 2014
- Ichsan, A.P.P. (2013), Penerapan statistical quality control pada proses produksi. *Skripsi Ekuitas*, hlm 8-46.

Karundeng, F.P. (2013), Kualitas pelayanan dan kepuasan pengaruhnya terhadap loyalitas konsumen, *Jurnal EMBA*, Vol.1, No.3, hlm 639-647.

Kotler, P. (2009), *Manajemen Pemasaran*, Penerbit Erlangga.

Lempony, J. (2013), Penerapan TQM terhadap efisiensi biaya dan efektivitas pelayanan, *Jurnal EMBA*, Vol. 1, No. 3, hal 1157-1164.

Montgomery, D.C. (2009), *Statistical Quality Control : A Modern Introduction*, ed.6, Penerbit John Wiley and Sons.

Mulyanti, K. (2012), Efisiensi dan efektivitas layanan pada satuan pelayanan satu atap kota Bekasi.

Nasution, M.N. (2005), *Manajemen Mutu Terpadu*, ed.2, Penerbit Ghalia Indonesia.

Nasution, A.H. (2006), *Manajemen Industri*, Penerbit C.V Andi Offset.

Prasetya, H. dan Lukiasuti, F. (2011), *Manajemen Operasi*, Penerbit CAPS.

Prawirosentono, S. (2009), *Manajemen Operasi*, ed.4, cetakan ke-2, Penerbit Bumi Aksara.

Santoso, H. (2006), Meningkatkan kualitas layanan industri jasa melalui pendekatan integrasi metode servqual six sigma atau servqual QFD, Vol. 1, No.1, hlm 85-106.

Sugiyono (2009), *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D)*, cetakan ke-14, Alfabeta.

Syahu, S.O. (2006), *Kamus Manajemen Mutu*, Penerbit Gramedia Pustaka Utama.

Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2007), *Service, Quality and Satisfaction*, Penerbit Andi.