

DAFTAR PUSTAKA

- Admaja, Awangga Febian Surya. 2013. Studi Kesiapan Direktorat Standardisasi Dalam Menerapkan SNI ISO/IEC 17065. *Buletin Pos dan Telekomunikasi*. Vol. 11, No.3.
- Aksorn, Thanet & Hadikusumo, B. H. W. 2007. Gap Analysis Approach for Construction Safety Program Improvement. *Journal of Construction in Developing Countries*. Vol. 12, No. 1.
- Al-Najjar, Sabah M. & Jawad, Maha K. 2011. ISO 9001 Implementation Barriers and Misconceptions: An Empirical Study. *International Journal of Business Administration*. Vol. 2, No. 3.
- Badan Standardisasi Nasional. 2007. *Sistem Manajemen Mutu – Dasar-dasar dan Kosakata SNI ISO 9000:2005*. Jakarta: BSN.
- Badan Standardisasi Nasional. 2008. *Sistem Manajemen Mutu – Persyaratan SNI ISO 9001:2008*. Jakarta: BSN.
- Bakhtiar, Arfan & Purwanggono, Bambang. 2009. Analisis Implementasi Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001:2000 Dengan Menggunakan Gap Analysis Tools. *J@TI Universitas Diponegoro*. Vol. IV, No.3.
- Bureau Veritas Certification. 2010. *Management System Certification Report for the 2th Yearly Surveillance Audit Of QMS ISO 9001:2008: PT. Sahabat Rubber Industries*. Laporan audit tidak dipublikasikan. Malang: Bureau Veritas Certification.
- Feigenbaum, A. V. 1983. *Total Quality Control*, Third Edition. Terjemahan Ir. Hudaya Kandahjaya, M.S. Jakarta: Erlangga.
- Gaspersz, Vincent. 2005. *ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gaspersz, Vincent. 2006. *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Muchsam, Yoki., Falahah & Saputro, Galih Irianto. 2011. Penerapan Gap Analysis Pada Pengembangan Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. XYZ). *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi*. ISSN: 1907-5022.
- Prihantoro, C. Rudy. 2012. *Konsep Pengendalian Mutu*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rangkuti, Freddy. 2013. *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Santosa, M. A. W., Widhiawati, I.A. Rai & Diputra, Gede Astawa. 2013. Penerapan Standar Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Pada Kontraktor PT. Tunas Jaya Sanur. *Jurnal Ilmiah Elektronik Infrastruktur Teknik Sipil*. Vol. 2 No. 1.
- Soegiono, Mieke R., Rosiawan, M. & Sari, Yenny. 2013. Perancangan dan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di PT. Welling Jaya Sejati Industrial, Gresik. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*. Vol. 2 No. 1.

Umam, Khairul. 2013. *Kendala Dalam Menerapkan ISO 9001*. <http://konsultaniso.web.id/sistem-manajemen-mutu-iso-90012008/kendala-dalam-menerapkan-iso-9001/>. (diakses 4 April 2014)

Zeng, S. X., Tian, P. & Tam, C. M. 2007. Overcoming Barriers to Sustainable Implementation of the ISO 9001 System. *Managerial Auditing Journal*. Vol. 22 No.3.

