

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Standarisasi Nasional. 2013. Pedoman Penerapan SNI ISO 9001:2008 bagi Usaha Kecil dan Menengah. Jakarta: BSN.
- Badan Standarisasi Nasional. 2008. Persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Jakarta: BSN.
- Djarmiko, M. Budi. 2011. *Business with Creative Learning*. Bandung: Thabi' Press.
- Diputra, Gede. Santosa, Made. Widhiawati, Rai. 2013. Penerapan Standar Sistem Manajemen Mutu (ISO) 9001:2008 pada Kontraktor PT. Tunas Jaya Sanur. *Jurnal Ilmiah Elektronik Infrastruktur Teknik Sipil*. 2(1): (VIII-1)-(VIII-6).
- Duffy, Grace. 2009. Rapid Cycle PDCA. <http://www.phf.org/pmqi/Rapid-Cycle-PDCA.pdf>. (diakses 1 Maret 2016).
- Garvin, David, "Managing Quality", di dalam Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Mutu terpadu (Fotal Quality*
- Gaspersz, Vincent. 2005. *ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gaspersz, Vincent. 2005. *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hendartho, Dony. 2014. Analisis Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Mandala Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*. 6(2): 124-138.
- J. Dahlgaard, Jean, Kristensen, Kai & Kanji, Gopal. 2007. *Fundamentals of Total Quality Management Process Analysis and Improvement*. London: Taylor & Francis.
- Oakland, J. & Marosszky, M. 2006. *Total Quality in the Construction Supply Chain*. Oxford: Butterwoth Heinemann.
- Parwati, Diah. Rahardjo, Jani. Perancangan dan Penerapan ISO 9001:2008 di PT. Teno Tract Indonesia. *Jurnal Titra*. 3(2): 157-162
- Prasetyo,A. 2011. Perancangan Program Sertifikasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 berdasarkan Analisis Kesenjangan Kesiapan (GAP Analisis). *Skripsi*. Tidak dipublikasikan. Jakarta: Universitas Indonesia.
- 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.
- Render, et al. 2004. *Prinsip-prinsip Manajemen Operasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Taylor, W Frederick. 1947. *Scientific Management*. Pencilvania: Midvale & Betlehem steel.