

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Dorothea Wahyu. 2004. Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Kuantitatif dalam Manajemen Kualitas). Yogyakarta: Andi
- Assauri, Sofjan. 2008. Manajemen Produksi dan Operasi. Edisi Revisi Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Collier, David A. 1994. *The Service Quality Solution : Using Management To Gain Competitive Advantage*.
- Feigenbaum. 1991. *Total Quality Control*. New York: Mc Graw Hills Inc.
- Garvin, David. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Diterjemahkan oleh M.N Nasution. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Goetsch, David L and Stanley B. Davis. 2002. *Total Quality Management*. Diterjemahkan oleh Benyamin Molan. Jakarta: Prehallindo.
- Gronroos, C. 1984. *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Thruth in Service Competition*. Lexington, Mass: Lexington Books.
- Gronroos, C dan Sund, H.A. 1993. *A Winning Service Offer in Car Rental. Management Decision*.31(1):45-51.
- Haming, Murdifin dan Nurnajamuddin, Mahfud. 2012. *Manajemen Produksi Modern. Operasi Manufaktur dan Jasa Buku 2*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Handoko, T.Hani. 2000. *Dasar – Dasar Manajemen Produksi dan Operasi. Edisi 1*. Yogyakarta: BPFE.
- Haq, Ainul. 2008. *Pengukuran Kualitas Produk dengan Metode Statistical Process Control (Studi Kasus PT. INTERMASA)*. (Online). (ahaqparinduri@yahoo.com) diakses 7 Oktober 2012.
- Heizer, Jay dan Barry Render. 2006. *Operations Management. 7th Edition*. New Jersey: Pearson Education, Inc. Upper Saddle River.
- Ilham, M. Nur. 2012. *Analisis Pengendalian Kualitas Produk Dengan Menggunakan Statistical Process Control (SPC) Pada PT. Bosowa Media Grafika (Tribun Timur)*. Makassar: Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin.
- Irawan, N. 2006. *Mengolah Data Statistik dengan Mudah Menggunakan Minitab 14*. Jogjakarta: Andi
- Ishikawa, Kaoru dan David J.Lu. 1990. *Pengendalian Mutu Terpadu*. Diterjemahkan oleh H.W. Budi Santoso, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Juran, J.M. 1997. *Kepemimpinan Mutu*. Diterjemahkan oleh Edi Nugroho. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.

- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Diterjemahkan oleh Hendra Teguh dan Roni A. Rusli. Jakarta: Prehallindo.
- Lind, Douglas A, dkk. 2008. *Teknik-teknik Statistika dalam Bisnis dan Ekonomi Menggunakan Kelompok Data Global, Edisi 13*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lovelock, Christopher. 1988. *Managing Service: Marketing, Operations and Human Resources*. London: Prentice Hall Int Inc.
- Marimin. 2005. *Teknik dan Aplikasi: Pengambilan Keputusan Kriteria Majemuk*. Jakarta: PT Grasindo.
- Montgomery, D. C. 2005. *Introduction to statistical quality control*. (5th ed.). Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Parasuraman, A., Berry, L.L., and Zeithaml, A.V. 1988. *SERVQUAL: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*. Vol. 64.No. 1. Spring 12-40.
- Parasuraman, A., Berry, L.L., and Zeithaml, A.V. 1990. *Delivery Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectation*. New York: The Free Press Adivision of Macmillan, Inc.
- Prawirosentono, Suyadi. 2001. *Manajemen Operasi, Analisis, dan Studi Kasus*. Jakarta: Bumi Aksara
- . 2007. *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu Abad 21: Kiat Membangun Bisnis Kompetitif. Edisi 2*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Prins, J. 2006. Proportions control charts. In NIST & SEMATECH (Eds.), *e-Handbook of Statistical Methods* (chap. 6.3.3.2). Retrieved from <http://www.itl.nist.gov/div898/handbook/>
- Puspita, Ita. 2008. *Analisis Pengendalian Mutu Untuk Mencapai Standar Kualitas Produk pada PT Central Power Indonesia*, (Online), (ith4_chu3bby@yahoo.co.id) diakses 5 Oktober 2012.
- Reksohadiprojo, Sukanto. 1995. *Business Forcasting bagian I*. Yogyakarta: BPFE.
- Smith, Gerald M. 2001. *Statistical Process Control And Quality Improvement 4th Edition*. New Jersey: Prentice-Hall
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 2003. *Total Quality Management (TQM). Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Organisasi*. Jakarta: Gramedia.
- Wibowo. 2011. *Manajemen Kinerja. Edisi Ketiga*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

LAMPIRAN

BIODATA

Identitas Diri

Nama : Ayu Musfirah Azis

Tempat, Tanggal Lahir : Rappang, 15 Agustus 1991

Jenis Kelamin : Perempuan

Alamat Rumah : Villa Racing Centre Blok C No. 16, Makassar

Telpon Rumah dan HP : 085255035053

Alamat *E-mail* : ayumusfirah@gmail.com

Riwayat Pendidikan

Pendidikan Formal

- SD Negeri 7 Baranti
- SMP Negeri 1 Baranti
- SMA Negeri 1 Panca Rijang

Riwayat Prestasi

Prestasi Nonakademik

1. Juara 4, 25th International Golden Karagoz Folkdance Competition,
Bursa-Turkey 2011
2. Juara 1 Festival Tari Daerah se Sulsel 2011
3. Juara 1 Lomba tari Se Sulsel 2012

Pengalaman Organisasi

- Koordinator Dept. Inventaris dan Kesekretariatan UKM Seni Tari
UNHAS 2011
- Bendahara UKM Seni Tari UNHAS 2012
- Dewan Pertimbangan Organisasi (DPO) UKM Seni Tari UNHAS
2013

Demikian biodata ini dibuat dengan sebenarnya.

Makassar, 17 April 2013

Ayu Musfirah Azis

PT. FAJAR MAKASSAR GRAFIKA

(Media *FAJAR* Group)

Jl. Urip Sumoharjo Lt. 4 No. 20 Graha Pena Makassar
Telp. (0411) 441441 – 447509 – Fax. (0411) 441224

Makassar, 17 April 2013

No Surat : 008./FMG/IV/2013

Hal : Surat Keterangan Penelitian

Lampiran :

Yang bertanda tangan di bawah ini, atas nama Direktur Utama PT. Fajar Makassar Grafika menerangkan bahwa :

Nama : **Ayu Musfirah Azis**
Nomor Induk Mahasiswa : **A21109297**
Jurusan : **Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis**
Universitas Hasanuddin


Telah melaksanakan penelitian untuk penulisan skripsi dengan judul “ **Analisis Pengendalian Mutu Terpadu dalam Peningkatan Mutu Produk pada PT. Fajar Makassar Grafika**” pada tanggal 1 Januari – 31 Januari 2013.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Hormat kami,

Direktur Utama

PT. Fajar Makassar Grafika


PT. FAJAR MAKASSAR GRAFIKA

L. Hanura