

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi IV*. Yogyakarta: PT Rineka Cipta.
- Agung S. 2014. Analisis Proses Bisnis Dengan Menggunakan Metode *Fishbone* Diagram Pada PT. Tirta Kurnia Jasatama Semarang.
- Dale, B.G & Plunkett, J.J. 1990. *Managing Quality*, Great Britain: BPC Wheatons Ltd, Exeter.
- Dony H. 2013. Analisa Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Kesalahan Pengiriman Barang Dari Gudang ( PT. Niro Ceramic Sales Indonesia ).
- Fikri H. 2015. Pendekatan Analisis Fishbone Untuk Mengukur Kinerja Proses Bisnis Informasi E-Koperasi.
- Gibson, 1997. *Organizations (Terjemahan)*, Cetakan Keempat, PT. Gelora Aksara Pratama, Jakarta.
- Gea G.R, 2012. Aplikasi *Fishbone* Analysis Dalam Meningkatkan Kualitas Pare Putih Di Aspakusa Makmur Kabupaten Boyolali.
- Malayu, H. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Noriaki, K. 1996. *Guide To TQM In Service Industries*, Tokyo: PT Asia Productivity Organization
- Naily,F, 2009. Aplikasi *Fishbone* Analysis Dalam Meningkatkan Kualitas Produksi Teh Pada PT Rumpun Sari Kemuning, Kabupaten Karang Anyar.
- Vincent,G. 1997. Konsep Vincent Penerapan Konsep Vincent Tentang Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Richard, J. 1993. *TQM : Management Processes For Quality Operations*. Milwaukee : ASQC Quality Press.
- Sadgrove, K. 1995. *Making TQM Work*. London : Kogan Page Limited
- Sarwono, J. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Suryabrata, S. 1987. *Metode Penelitian*. Jakarta: Rajawali.
- Uma Sekaran. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.