

Daftar Pustaka

- Deming, W. E., 1986, *Out Of The Crisis*, MIT Press, Massachusetts
- Garvin, D. A., 1988, *Managing Quality: The Strategic and Competitive Edge*, Free Press, New York
- Gaspersz, V., 2001, *Total Quality Management*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Garvin, D. A., 1988, *Managing Quality: The Strategic and Competitive Edge*, Free Press, New York
- Gaspersz, V. 2002. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Handi, Irawan. (2002) .10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta : Elex Media. Komputindi
- Ida Bagus, R . A ,MT . 2016 ,*Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 PT Waskita Karya Pada Proyek Pembangunan Gedung*
- Kathy Schwalbe, 2015 , *Information Technology Project Management* , Schwalbe Publishing
- Lim Ibrahim, 2015, *ISO – 9001:2015 FDIS Penjelasan Klasul- Klasul* , PT Gunastara
- Mulia, T.G.M ,2011. *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 Pada Perusahaan Jasa Konstruksi* (Tugas Akhir Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Atmajaya 2011).
- Rabbit & Bergh, 1994, *The ISO 9000, A Global Competitor's Guide to Compliance & Certification*, Quality Resources
- Silaban, Bernard E. Dan Sugianto Yusup. 2011. *Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Pada Industri Kontraktor (Studi Kasus PT. Mak)*
- Suardi, Rudi. 2001. *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000. Penerapannya Untuk Mencapai TQM*. PPM, Jakarta
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya