

## 5. Daftar Pustaka

- Faisal, Ade. 2005. *Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Tinggi Menggunakan Metode Student Satisfaction Inventory (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Widyatama)*. Tugas Akhir Teknik Industri ITB. Bandung
- Nasution, Drs, M,N, M.Sc, 2005, *Manajemen Mutu Terpadu*, PT Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Tampubolon, Daulat P. 2001. *Perguruan Tinggi Bermutu-Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke-21*. Jakarta : PT. Gramedia Utama.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 2003. *Total Quality Management*. Edisi revisi. Yogyakarta. ANDI