

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Besterfield, D. H. 1998. *Quality Control*. Prentice – Hall, Inc, New Jersey
- [2] Darwati, dkk. 2015. *Pendekatan Servqual Lean Six Sigma Menggunakan Diagram Kontrol T^2 Hotelling Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan (Stidu Kasus di Jurusan Statistika Universitas Diponegoro)*. Jurnal Gaussian, Vol.4 (No.2) : Hal 305-314
- [3] Firdian, dkk. 2012. *Aplikasi Metode Servqual SixdanSix Sigma Dalam Menganalisis Kualitas Layanan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Dinoyo Malang*. Jurnal IPREKAS, Vol 13 (No.3) : Hal 1412-7237
- [4] Manggala,D. 2005. *Mengenal Six Sigma secara sederhana*,<http://beranda.net>
- [5] Montgomery,D.C. 2009. *Statistical Quality Control : A Modern Introduction Sixth Edition*.International Student Version. Arizona
- [6] Sarwono, J. 2006. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Andi, Yogyakarta
- [7] Siregar, S. 2010. *Statistika Deskriptif Untuk Data Penelitian. Dilengkapi Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Rajawali Pers, Jakarta.
- [8] Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta, Bandung
- [9] Trihendri, C. 2006. *Statistik SIX SIGMA dengan Minitab; Pandu Cerdas Inisiatif Kualitas*. ANDI

[10] Usman, dkk. 2003. *Pengantar Statistika*. Bumi Aksara, Jakarta.

[11] Utomo, Sad Dian. 2010. *Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Direktorat Jenderal Pemerintahan Umum Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.

