

DAFTAR PUSTAKA

- Abu Bakar, S. (2010). Analisis Pengaruh Customer Satisfaction, Switching, Cost, dan Trust In Brand Terhadap Customer Retention. *Jurnal Ekonomi Sistem*, Universitas Diponegoro.
- Armstrong, Kotler (2014). *Principle Of Marketing*. New Jersey: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Heizer, Jay & Barry Render. 2010. Manajemen Operasi. Edisi Ketujuh Buku 1. Jakarta: Salemba Empat
- Hendy, Tannady (2015). Pengendalian Kualitas. Makasar: Graha Ilmu
- Ir. Syopian Siregar, M.M (2013). Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: PT. Fajar Interpratama Mandiri
- Kotler, K. (2016). *Kualitas Produk*. Amsterdam: 2016.
- Kotler, P. A. (2011). *Marketing an Introduction*, 10th edition.
- McDermott., E, Robin. (2009). The Basic of FMEA. Edisi 2. USA : CRC Press
- McDermott, M. &. (2009). *The Basic Of FMEA*. New York: 2009.
- McDermott, Mikulak, & Beauregard. (2009). The Basics of FMEA. 2nd Edition. US: CRC Press, Taylor & Francis Group
- Mowen . (2012). *Perilaku Konsumen Jilid 1, edisi. Ke lima*. Jakarta: Erlangga.
- Rakesh, Jos, & Mathew. (2013). Failure Mode Effect Analysis.
- Ririn, & Mastuti. (2011). *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sellappan, N. a. (2013). Modified Prioritization Methodology for Risk Priority Number In Failure Mode and Effect Analysis.
- Sunyoto, D. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru.
- Susanto, I. (2019). Analisis Fishbone (Ishikawa Diagram). Bandung : Institut Teknologi Bandung
- Tjiptono, & Chandra (Yogyakarta 2012). Service Management Mewujudkan Layanan Prima. 143.
- Yumaida. (2011). Analisis Risiko. *Poros Teknik Mesin Volume 6*, Nomor 1 57 (Skripsi).
- V. Gasperz. (2014). Total Quality Management. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama
- Zulian Yamit. (2010). Manajemen Kualitas Produk & Jasa. Yogyakarta. Ekonesia