

DAFTAR REFERENSI

- Amar, Meutia Sartika. Evaluasi Kesiapan Penerapan ISO 9001:2000 dan ISO 14001:1996 di dalam Departemen Project Conocophilips Indonesia, Thesis ITB
- Analisis Penerapan Standar Sistem Manajemen Kualitas ISO 9000 pada Proyek Konstruksi (Studi Kasus pada suatu Perusahaan Konstruksi Nasional), Jurnal Teknik Sipil vol.5 no.1 Januari 1998
- Boldyrev and Yu Karpov (January 2004). Implementation of iso/iec 17025 standard for the accreditation of analytical laboratories in Russia, Source: accreditation and quality assurance vol 9, number 1-2, pp 99-105(7)
- Consuelo, G. Sevilla. Pengantar Metode Penelitian., Terjemahan Alimuddin Tuwu Jakarta, Universitas Indonesia
- Cook, Sarah (2002). Customer Care Excellence, PPM
- Dax, Elizabeth M. Quality Management Systems (QMS) for Laboratories, Preparation and Implementation Requirements of ISO/IEC 17025 and ISO 9000 National Serology Reference Laboratory, Australia., www.nrl.gov.au
- Drs. Nasution, M.N. M.Sc., A.P.U., (2005). Manajemen Mutu Terpadu, Ghalia Indonesia
- Drs. Riduan, M.B.A., (2002). Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian., Alfabeta Bandung
- Hadi, Anwar (2007). Pemahaman dan Penerapan ISO 17025:2005, PT. Gramedia Pustaka Utama
- Hadiati, Sri dan Ruci, Sarwi. Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Telkomsel Malang Area, Universitas Kristen Patra, <http://www.puslit.petra.ac.id/journals/management/>
- Hariara, Benny (2006). Kajian tentang Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan sehubungan dengan Penerapan ISO 9001:2000 pada Perusahaan Beton Pra Cetak (Studi Kasus PT. Pacific Prestress Indonesia)
- Huckabone, Kelly (2007 February). *Managing Change in an ISO/IEC 17025:2005 Environment.*, Fisher Scientific Part of Thermo Fisher Scientific Inc. the Measurement Science Conferece, Anaheim, California

- International Standards for Organization 17025:2005 (2005). General Requirements for The Competence of Calibration and Testing Laboratory, ISO, Switzerland
- Julita, (Oktober 2001). Menuju Kepuasan Pelanggan melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan, Jurnal Ilmiah "Manajemen dan Bisnis", Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Vol.01 No.01
- Kadir, Abdul. Kualitas Layanan (Service Quality) Lembaga Jasa dalam menciptakan Kepuasan Pelanggan, STIE Malanguceswara Malang, www.malang.ac.id/jurnal/fe/ips
- Keputusan Kepala Badan Pengendali Dampak Lingkungan no. 113 Tahun 2000., Pedoman Umum dan Pedoman Teknis Laboratorium
- Keputusan Gubernur Provinsi Banten No.10 Tahun 2004, Pedoman Umum dan Pedoman Teknis Laboratorium
- Keputusan Kepala Badan Pengendali Dampak Lingkungan no. 113 Tahun 2000., Pedoman Umum dan Pedoman Teknis Laboratorium
- Komite Akreditasi Nasional (2005). ISO 17025:2005 (versi Bahasa Indonesia), Jakarta
- Kountur, Ronny D.M.S., Ph.D, (2007). Metode Penelitian untuk Penulisan Skripsi dan Tesis., PPM
- Maynard S, Foster S, D J Hall, (2003 Sept). *ISO 17025 application within racing chemistry: A case study.* Technovation. Amsterdam.: Vol. 23, Edisi 9; pg. 773,
- Musanto, Trisano (2004). Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV.Sarana Media Advertising Surabaya, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan 2004/vol6/no.2
- Panduan Mutu Laboratorium Pengujian Bahan, (2007). LPB-PM-4.1
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 102 Tahun 2000, Standardisasi Nasional
- Priyatno, Duwi (2008). Mandiri Belajar SPSS, cetakan pertama Mediakom, Jakarta
- Prof.Dr. Yin, Robert K (2002). "Studi Kasus Desain dan Metode" Raja Grafindo Persada, Jakarta..

- Prof. Dr. Usman, Husaini M.Pd. M.T. (2006). Pengantar Statistika,. Bumi Aksara
- Prof. J. Supranto, m.a., Apu. (2006). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Penerbit Rineka Cipta, Cetakan ke tiga, Jakarta
- Rangkuti, Freddy (2006). Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Sarwono,Jonathan (2007). Analisis Data Penelitian menggunakan SPSS,. Penerbit ANDI Yogyakarta
- Sinarimbun, Masri dan Effendi, Sofian (1987). Metode Penelitian Survei,.LP3ES
- Susanto, Singgih (2001). Buku Latihan SPSS, edisi ke dua, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta
- Tarigan, Nur Muhammad Ridha (Oktober 2004). Analisis Pelaksaa Pengendalian Mutu pada Perusahaan,. Jurnal Manajemen & Bisnis vol.4 no.2
- Taqwa, Masyita (2003) Jaminan Kualitas dan Kepuasan Pelanggan Laboratorium Kesehatan Masyarakat Veteriner (Kesmavet) Jakarta, Tesis UI
- Tjiptono, Fandy (1997). Prinsip-prinsip Total Quality Service, Penerbit ANDI
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius (2007). Service, Quality & Satisfaction, Penerbit Andi Yogyakarta
- Tobing, Halomoan L (2003). Analisis Kepuasan Pelanggan pada Penerapan SNI 19-17025-2000 Studi Kasus Laboratorium Uji Balai Besar Industri Agro, tesis UI
- Wahyudi, Bambang. Analisis terhadap factor yang berpengaruh dalam Implementasi Total Quality Management (Studi Kasus: PT PPL) , thesis Industrial Engineering and Management ITB

www.BSN.org.id

www.bsn.or.id/KAN/prosedurlab&li.asp

www.ISOIEC17025.com

www.ISO.org

www.kaliman.com

(YANCE), HMMCJ WIRTJES IV (2003). Sistem Standardisasi Internasional dan Peranan BPKS dalam Penerapannya di Kawasan Sabang,. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara,. *Digitized by USU digital library*

Yuliarmi, Ni Nyoman dan Riyasa (2007). Putu Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar, Buletin Studi Ekonomi Vol.12 No.1 Tahun 2007

