

## DAFTAR PUSTAKA

- Aries, S., Pujotomo, D., & Radhiany, N. (2010). Peningkatan Kualitas Pelayanan Pendidikan Perguruan Tinggi dengan Menggunakan Metode Gabungan *Servqual*, Kano Model, dan QFD Studi Kasus Program Studi Teknik Industri UNDIP.
- Cohen, L. (1995). *Quality Function Deployment : How To Make QFD Work For You*. Addison Wesley Publishing Company.
- Day, R. (1993). *Quality Function Deployment Linking a Company with Its Customer*, ASQC Quality Press: Milwaukee, Wisconsin. USA.
- Desiawan, V. A., Surjandari, Isti., & Dachyar (2010). Penerapan *Quality Function Deployment* Dengan Mengadopsi Penggabungan Metode *Service Quality* dan Kano Model Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Bengkel Resmi ATPM. Universitas Indonesia. Jakarta
- Donoriyanto, D. S., Dwi, Sukma (2009). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Dengan Metode SERVQUAL dan QFD di PT. Apas.
- Ghozali, I. (2001). Aplikasi Analisis *Multivariate* Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Glen , L. U., & John, R. H. (1993). *Design and Marketing of New Product*.
- Graff, & IS, S. (1991). *From Concept to the Market Place. Food Product Development* .
- Joyosuyono, M. J., Iqbal. (2011). Perbaikan Kualitas Pelayanan *E-Commerce* Pada Perusahaan Mommo dengan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment (QFD)*. Bandung.
- Mandati, S. A., Deoranto, P., & Dewi, I. A. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode SERVQUAL Studi Kasus di Restoran Simpang Luwe. Malang.
- Parasuraman, L., & Berry. (1990). *Delivering Quality*. New York.
- Puspita, A. D., Dania, W. P., & Putri, S. A. (2014). Analisis Pelayanan Restoran Cepat Saji Dengan Metode SERVQUAL (*Service Quality*) dan QFD (*Quality Function Deployment*) Studi Kasus di Prime Chicken.
- Ramadhani, Y. (2013). Peningkatan Kualitas Layanan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* dan *Service Blueprint*. Seminar Nasional Aplikasi Sains dan Teknologi (SNAST) Periode III.
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. Canada: John Wiley & Sons, Inc.

- Soedjono, M. (2012). Analisis dan Usulan Perbaikan kualitas layanan menggunakan Integrasi Metode SERVQUAL, Model Kano dan QFD di Warung Ipang Cabang Mayjend Sungkono Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Univesitas Surabaya Vol 1 No 1*.
- Suryaningrat, I., Djumarti, Ruriani, E., & Kurniawati, I. (2010). Aplikasi Metode *Quality Function Deployment* (QFD) Untuk Peningkatan Kualitas Produk Mie Jagung. *Jurnal Agrotek*, 12.
- Tjiptono, F., Y, C., & A, D. (2004). *Marketing Scales*. Yogyakarta: Andi.
- Triyono, S., Hamid, Abdul., & Munir, Miftahul. (2009). Analisis Pengaruh Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Kecenderungan Pembelian Kembali (*Repurchase*). Jakarta.
- Veraswati, T. H., Iqbal, & Dellarosawati. (2013). Usulan Perbaikan *After Sales Service* di Indomobil Nissan Cinere Dengan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD). Bandung.
- Wardani, M. K., Prima Dani, W. A., & Effendi, M. (2014). Analisis dan Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Menggunakan Model Kano dan *Quality Function Deployment* (QFD) di Restoran siap saji X Cabang Plaza Surabaya. Malang.
- Wawolumaja M.Sc, I., & Muis, ST, MT, R. (2012). Diktat Kuliah. "Rekayasa kualitas". Bandung.
- Wawolumaja, R., & Muis, R. (2013). Diktat Kuliah Pengendalian dan Penjaminan Kualitas. Bandung: Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha.
- Wijaya. (2011). Manajemen Kualitas Jasa – Desain *Servqual*, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi Dalam Kasus Penelitian. Jakarta: PT. Indeks.
- Wijaya, T. (2011). Manajemen Kualitas Jasa. Jakarta: PT Indeks.
- Zagloel, & Nurcahyo. (2013). TQM: Manajemen Kualitas Total dalam Perspektif Teknik Industri. Jakarta: PT. Indeks.
- Zulganef. (2006). Pemodelan Persamaan Struktur dan Aplikasinya Menggunakan AMOS 5. Bandung: Pustaka.