

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar M., Saifuddin. 1997. *Reliabilitas & Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Creative Industri Research Institute. 2005. *Quality Function Deployment*, New Zealand : AUT University.
- Cohen, Lou. 1995. *Quality Function Deployment : How Tom Make QFD Work For You*. Massachussets : Addison Wesley Publishing Company.
- Diktat kuliah. 2009. *Perancangan dan Pengembangan Produk* , Bandung : Institut Teknologi Telkom.
- Fathoni. 2009. *Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Metode SERVQUAL*, Bali : Pribadi.(pdf)
- Kotler, Philip.2005. *Manajemen Pemasaran:Jilid 1*. Jakarta: PT INDEKS kelompok Gramedia
- Modul praktikum. 2009. *Perancangan Produk*, Bandung : Labora
- Tjiptono, F., dan Gregorius C. 2005. *Service, Quality Statisfaction*. Yogyakarta : ANDI.
- Ulrich, Karl T., dan Eppinger, Steven D. 2005. *Perancangan Pengembangan Produk*, Jakarta : Salemba Teknika.
- Zeithaml, V. A., A. Parasuraman, dan L. L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service : Balancing Costumer Perceptions and Expectations*. New York : The Free Press.
- <http://angkagila.wordpress.com/2010/03/27/hello-world/==>angka>
- <http://awangjivi.com/xl-unlimited-saingan-terbaru-telkonsel-flash-unlimited-dan-im2-broom-unlimited/>
- <http://www.forumponsel.com/>
- <http://www.jonru.net/pengalaman-1-bulan-menggunakan-internet-35g-dari-indosat>

<http://www.xl.co.id/>

<http://www.apjii.or.id>

[www.effectivemeasure.com](http://www.effectivemeasure.com)