

DAFTAR PUSTAKA

1. Candra Astuti, Novika 2007. “ Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Gangguan pada Call Center 147 Berdasarkan Kepuasan Pelanggan Speedy Segmen Residensial,” Bandung: Institut Teknologi Telkom.
2. Cohen, Lou. 1995. “*Quality Function Deployment: How to make QFD work for you.*” Massachussets: Addison Wesley Publishing Company.
3. Diktat kuliah. 2006. “Perancangan dan Pengembangan Produk Telekomunikasi,” Bandung : Insitut Teknologi Telkom.
4. Doly, Erik. 2009. “Tugas Akhir : Usulan Perbaikan Layanan Plasa Telkom Menggunakan Metode SERVQUAL dan Quality Function Deployment,” Bandung : Institut Teknologi Telkom.
5. Gervitz, Charles. 1994. “*Development New Product with TQM.*” Mc Graw Hill.
6. Jain, Sanjay K. 2004. “*Measuring Service Quality.*” Vikalpa volume 29.
7. Infomedia. “ Contact Center Service,”Medan : Infomedia Contact Center Service.
8. Lovelock, Christopher H. and Weinberg, Charles B. “*Marketing Challenge.*” Mc Graw Hill.
9. Pujihastuti, Eny sholikah. “Usulan Perbaikan Penanganan Pelayanan Klaim Pelanggan Speedy Dengan Metode Lean Six Sigma (Study Kasus: PT. Telkom Kandatel Bandung),” Bandung: Institut Teknologi Telkom.
10. Telkom. “Mystery Calling 147”, Bandung: PT Telekomunikasi Indonesia,Tbk.
11. Zeithmal, Parasuraman, Berry: “*Delivering Quality Service*”, New York, The Free Press, 1990.
12. <http://ta-tugasakhir.blogspot.com/2007/10/metode-servqual-perhitungan-nilai.html>
13. <http://one.indoskripsi.com/judul-skripsi/teknik-industri/analisa-kepuasan-pelanggan-dengan-metode-servqual-untuk-meningkatkan-kualitas-pelayanan-di-pt-b>