

DAFTAR PUSTAKA

- Aries, Susanty. Pujotomo, Darminto. & Radhiany, Nurmlala Filmika., 2010. “*Peningkatan Kualitas Pelayanan Pendidikan Perguruan Tinggi dengan Menggunakan Metode Gabungan Servqual, Kano Model, dan QFD (Studi Kasus Program Studi Teknik Industri UNDIP)*,” Industrial Engineering Conference on Telecommunication Proceeding 2010.
- Dale H, Besterfield., 1995. *Total Quality Management*. Englewood Cliff, New Jersey : Prentice Hall.
- Erevelles, S. & Leavitt, C., 1992. “*Sebuah Perbandingan Model kini Kepuasan Konsumen / Ketidakpuasan*”. Journal of Kepuasan Konsumen, Ketidakpuasan dan Perilaku Mengeluh (5), hal 114-194.
- Eridani, Vertic., 2011.“*Tugas Akhir: Perbaikan Kualitas Layanan Penjualan Online di PT.GLOBAL MEDIA NUSANTARA Menggunakan Integrasi SERVQUAL. MODEL KANO, DAN QFD*”. Bandung : Institut Teknologi Telkom.
- Gite, Destriva., 2011.“*Tugas Akhir: Usulan Pengembangan Layanan Asuransi Marine Cargo dengan Metode Quality Function Deployment di PT. Berdikari Insurance Bandung*”. Bandung : Insitut Teknologi Telkom.
- Glen L Urban dan John R Hauser., 2004. “*Design and Marketing of New Product*”.
- Gwo-Guang Lee, Hsiu-Fen Lin., 2005. "*Customer perceptions of e-service quality in online shopping*". International Journal of Retail & Distribution Management. Vol. 33 Iss: 2, pp.161 - 176
- Junaedi.,2007 “Skripsi: “*Analisis Dampak Peningkatan Ekspor di Sektor Industri Tekstil dan Produk Tekstil (TPT) Terhadap Perekonomian Indonesia*”. Bogor : Institut Pertanian Bogor.
- Lee, Gwo-Guang. & Lin, Hsiu-Fen., 2005. “*Customer Perceptions of E-Service Quality in Online Shopping*,” International Journal of Retail & Distribution Management Vol. 33 No. 2, 2005. pp. 161-176.

Li, Xonghiu. Liu, Yong. & Suomi, Reima., 2009. “*Measurement of E-Service Quality: An Empirical Study On Online Travel Service*” Journal: 17th European Conference on Information Systems.

Mulia, Jongkey., 2011. “*Usulan Perbaikan Pelayanan Paket Jasa Regular Express pada PT. Tiki JNE Bandung dengan Metode Lean Six Sigma*”. Bandung : Institut Teknologi Telkom.

Oinike, Sondang., 2010. *Knowledge Management Sebagai Keunggulan Kompetitif*. Pada : <http://km.gunarta.net/node/1407> [diakses 1 Februari 2011].

Parasuraman, Zeithaml, A.V. dan Berry L.L., 1985. *A Conceptual model of Service Quality*. Journal of Retailing, Vol. 67. pp. 420-450.

Rahmandika, Ilham., 2010. *Denim Specialist*. Pada : [.http://www.kaskus.us/showthread.php?t=5868175](http://www.kaskus.us/showthread.php?t=5868175) [diakses 1 Februari 2011].

Tassabehji, Rana., 2003. “*Understanding E-commerce for Business*,” London : SAGE Publication.

Ulrich, Karl T., and Steven D. Eppinger. 2001. *Perancangan dan pengembangan Produk*. Jakarta: Salemba Teknika. Pp. 102.

Wijayangka, Candra., 2010. “*Tugas Akhir: Usulan Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan IM TELKOM Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD) di Kampus Geger Kalong*”. Bandung : Insitut Teknologi Telkom.

Zender, Direz., 2010. *Denim Made in Indonesia*. Pada : [.http://www.darahkubiru.com/beli-dimana/](http://www.darahkubiru.com/beli-dimana/) [diakses 18 April 2011].