

DAFTAR PUSTAKA

- Arche Sulana, Sri Widaningrum. (2013). Peningkatan Kualitas Layanan Telkom Speedy Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) di PT Telkom TBK. Kancatel Tanjung Pinang. Bandung: Universitas Telkom.
- Akao, Y. 1990. *An introduction to quality function deployment*, in Akao, Y. (Ed.), *Quality Function Deployment: Integrating Customer Requirements into Product Design*, Productivity Press, Cambridge, MA.
- Cohen, Lou. 1995. *Quality Function Deployment: how to Make QFD Work For You. Massachussets : Addison Wesley Publishing Company*.
- Ekananda, R.D. 2015. Peningkatan Kualitas Layanan *E-Commerce* Esgotado di Indonesia dengan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment*. Jurnal Tugas Akhir.
- Hadyan, I. 2017. Perancangan Peningkatan Kualitas Layanan Hotel XYZ Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD). Jurnal Tugas Akhir.
- Hertanto, E. 2017. Perbedaan Skala Likert Lima Skala Dengan Modifikasi Skala Likert Empat Skala. Metodologi Penelitian.
- Iphov, K.S., dan Friska, S. 2012. Usulan Perbaikan Kualitas Pelanggan Telkomsel dengan Menggunakan Metode QFD (*Quality Function Deployment*). Jurnal Inovisi (2).
- Karunia, P.A. 2016. *Quality Improvement Of Long Distance Learning In Master Of Informatics Engineering Telkom University Using QFD Method*. E-Proceeding of Engineering. 3(2) : 2595 – 2599.
- Pujiastuti, I., 2010. Prinsip Penulisan Kuesioner. Jurnal Agribisnis dan Pengembangan Wilayah(1).
- Putri, A.S.S. 2015. Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Usaha Yummy Menggunakan Metode QFD (*Quality Function Deployment*). Jurnal Tugas Akhir.
- Rachman, A.T. 2018. Usulan Peningkatan Kualitas Layanan Penjualan *Offline* pada *Store Gutteninc* Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD). Jurnal Tugas Akhir.

- Sriwana, I.K., dan Silaban, F. 2012. Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pelanggan Telkomsel dengan Menggunakan Metode QFD (*Quality Function Deployment*). Jurnal Inovisi (8).
- Tjiptono, F. 2004. *Strategi Pemasaran* (Satu ed). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. (Andi, Ed.) Yogyakarta.
- Ulrich, K., & Eppinger, S. 1995. *Product Design and Development*. New York : McGraw-hill, Inc.
- Ulrich, K.T., dan Eppinger, S.D., 2012. *Product Design and Development*. 5th ed. New York: McGraw-Hill Education.