

## 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*.
- Hagi Santoro. 2017. Kelebihan dan kekurangan *Total Quality Management* Dan Six Sigma di <http://hagi-santoro.blogspot.com/2017/07/kelebihan-dan-kekurangan-total-quality.html>
- 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.
- Pujihastuti, I., 2010. Prinsip Penulisan Kuesioner. *Jurnal Agribisnis dan Pengembangan Wilayah*(1).
- 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.