

## DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat dan PHRI, (2019). Pertumbuhan Hotel di Bandung dari tahun 2013 - 2018. Diakses pada tanggal 21 Februari 2019 pukul 18.06, dari [jabar.bps.go.id](https://jabar.bps.go.id) : <https://jabar.bps.go.id/>
- Cohen, L. (1995). *Quality Function Deployment: How to Make QFD Work for You*. Massachusetts: Addison Wesley Publishing Company.
- Flie, Sabine, Kleinaltenkamp (2004). *Blueprinting the Service Company : Managing Service Processes Efficiently. Journal of Business Research*.
- Gasperz, Vincent. (2011). *Lean Six Sigma for Manufacturing and Service Industries*. Indonesia
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2007). Manajemen pemasaran. Edisi 2. Saladin. Djaslim, SE. Unsur-unsur Inti Pemasaran dan Manajemen Pemasaran (2003:45).
- Mazur, Glenn. (2012). *An international journal: Using QFD to Design a Multi-disciplinary Clinic*.
- Paulus, Michael., Devie. (2013). Analisis Pengaruh Penggunaan *Benchmarking Terhadap Keunggulan Bersaing dan Kinerja Perusahaan*. Indonesia: Universitas Kristen Petra.
- Pawitra, K. C. (2001). *Managing Service Quality: An international Journal*.

*Integrating E-SERVQUAL FOR HIGHER EDUCATION and Kano's Model into QFD for service excellence development.*

PPID Kota Bandung, (2019). Akses Pengunjung ke Kota Bandung. Diakses pada tanggal 21 Februari 2019 pukul 18.06, dari [ppid.bandung.go.id](http://ppid.bandung.go.id) :  
<https://ppid.bandung.go.id/info/informasi-publik/informas-berkala/laporan-akses-informasi/>

Putra, A. C. (2017). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan pada Hotel Berbintang Empat dengan Metode *SERVQUAL* dan QFD (Studi kasus di Patra Semarang Convention Hotel)

Tjiptono, dkk, (2003). *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Andy : Yogyakarta.

Ulrich, K. T., & Eppinger, S. D. (2012). *Product Design and Development Fifth Edition*.  
*Singapore: McGraw-Hill Companies, Inc.*

website *Online Travel Agent* Traveloka. (2019). Perbandingan Hotel The Feli dengan hotel lain. Diakses pada tanggal 21 Februari 2019 pukul 18.06, dari [traveloka.com](http://traveloka.com) :  
<https://www.traveloka.com/hotel/indonesia/the-feli-hotel-3000010003284>

website *Online Travel Agent* Traveloka. (2019). Perbandingan Hotel The Feli dengan hotel lain. Diakses pada tanggal 21 Februari 2019 pukul 20.36, dari [traveloka.com](http://traveloka.com) :  
<https://www.traveloka.com/hotel/indonesia/tibera-ciumbuleuit-3000010011321>