

Daftar Pustaka

- Ariani, D.W. 1991. *Manajemen Kualitas*, Universitas Atma Jaya Yogyakarta: Yogyakarta
- Arief Rahmawan, 2011 “Penerapan Intergrasi Service Quality dengan metode Quality Function Deployment (QFD) pada PT. PDAM dalam upaya peningkatan pelayanan konsumen”.
- Cohen, Lou, 1995. *Quality Function Deployment (QFD), How to Make QFD Work for You*. Massachusetts: Addison Wesley Publishing Company.
- Gasperz, V, 2002. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kotler, P, 2006. *Marketing Management*, Millenium Edition, New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Munawir, H, Murni, S & Rahmawanti, Y.I.P. 2006. *Analisis Peningkatan Mutu Pelayanan SMU Islam YMI Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD)*, *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, vol 5, no 1, Agst 2006 hal 17-24.
- Myrna Frida, Moses Laksono Singgih, Syarifa Hanoum, 2011 Peningkatan Kualitas Layanan Harian Sore Surabaya Post Dengan Pendekatan Service Quality (SERVQUAL) dan *Quality Function Deployment (QFD)*”.
- Parasuranman,A., L.L. Berry & V.A. Zeithaml. 1991. *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale*, *Journal of Retailing*, vol 67, no 4, pp. 420-250
- Prijana. 2005. *Metode sampling terapan*. Bandung: HUMANIORA.
- Riandina,W.O. & Rita, N.M, 2006 “ Analisis Kepuasan Pengunjung dan Pengembangan Fasilitas Wisata Argo Bogor”.
- Rosalina, 2011 “Analisis *Quality Function Deployment (QFD)* pada kurikulum berbasis kompetensi terhadap multimedia”.

Sugiyono. 2007. *Statistika untuk penelitian*. Jawa Barat: CV ALPHABETA.

Sunyoto, Danang. 2009. *Uji Chi Kuadrat & Regresi Untuk Penelitian*. Yogyakarta : Graha Ilmu

Tjiptono, F, & Diana, A, 2002. *Service Quality Satisfaction*, Andi offset, Yogyakarta.

Tony, Wijaya. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa, Desain SERQUAL, QFD, dan KANO dalam kasus penelitian*, Indeks, Jakarta.

Umar, Husein. 2005. *Riset pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Tama.

