

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, D.W. 1991. *Manajemen Kualitas*, Universitas Atma Jaya Yogyakarta: Yogyakarta
- Rahmawan, Arief 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., 1997. *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep – Konsep Kualitas Dalam Manajemen Total*. Jakarta: P.T Gramedia
- Hardika Halim, Allan. 2013. *Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan dengan integrasi Service Quality dan QFD*. Malang: Universitas Brawijaya.
- 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.
- Frida Myrna, Singgih Laksono, Hanoum Syarifa, 2011 *Peningkatan Kualitas Layanan Harian Sore Surabaya Post Dengan Pendekatan Service Quality (SERVQUAL) dan Quality Function Deployment (QFD)”*.
- Nasution. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: Ghalia.
- 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
- Rosalina, 2011 “Analisis *Quality Function Deployment (QFD)* pada kurikulum berbasis kompetensi terhadap multimedia”.
- Sallis, Edward. 2010. *Manajemen Mutu Terpadu Pendidikan*. Jogjakarta : Diva Press.
- Sugiyono. 2007. *Statistika untuk penelitian*. Jawa Barat: CV ALPHABETA
- Taliziduhu Ndraha, Teori Budaya Organisasi, Cetakan Kedua, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2003
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi

Tjiptono, F & Diana, A. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

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

