

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, W., 2004, *Manajemen Kualitas*, Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta
- Aribowo, Budi, 2007, *Studi Kritis Atas Uji Kecukupan Data*, Laboratorium Jurusan Teknik Industri, Universitas Bina Nusantara, vol,8 No,1 pp,83.
- Atmojo, Yunianto Tri, 2006, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, <http://triatmojo.wordpress.com/2006/09/24/mengukur-kepuasan-pelanggan/> (diakses pada 14 November 2013)
- Besterfield, Dale H., 2003, *Total Quality Management, 3rd ed*, New Jersey: Prentice Hall
- Cohen, Lou, 1995, *Quality Function Deployment, How to Make QFD Work for You*, Massachusetts: Addison Wesley Publishing Company
- Destyasa, Erda Wiharta, 2013, “Analisis Kualitas Jasa Listrik Prabayar dengan Mengintegrasikan Metode Service Quality (Servqual) dan Quality Fuction Deployment (QFD)”, *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri* (2013) Vol,1, No,2: 218-228.
- Frankel, J. & Wallen, N., 1993, *How to Design and evaluate research in education*, (2nd ed), New York: McGraw-Hill Inc
- Gasperz, V., 2002, *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Gay, L.R. dan Diehl, P.L., 1992, *Research Methods for Business and Management*, New York: MacMillan Publishing Company
- Kotler, P., 2006, *Marketing Management, Millennium Edition*, New Jersey: Prentice Hall International, Inc
- Lowe, A. J. & Ridgway, 2000, *Quality Function Deployment*, England: The University of Sheffield
- Munawir, H., Murni, S. & Putri, Y.I.R., 2007, “Analisis Peningkatan Mutu Pelayanan SMU Islam YMI dengan Metode Quality Function Deployment (QFD)”, *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, Vol 5 No 1, hlm:17-24.
- Prijana, 2005, *Metode Sampling Terapan*, Bandung: Humaniora
- Ramaswamy, Rohit, 1996, *Design and Management of Service Processes: Keeping Customers for Life*, Massachusetts: Addison-Weseley Publishing Company
- Sekaran, Uma, 2006, *Metode Penelitian Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat
- Sugiyono, 2010, *Statistika Untuk Penelitian, Cetakan Keenam Belas*, Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy, 1997, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset

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

Widiyanto, Joko, 2012, *SPSS For Windows*, Surakarta: Badan Penerbit - FKIP Universitas Muhammadiyah Surakarta

Wijaya, Tony, 2011, *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta: PT. Indeks

Yamit, Zulian, 2004, *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*, Yogyakarta: Ekonisia

Zakaria, R., Fahma F. & Linuwih, S.S., 2007, Peningkatan Pelayanan Jasa dengan Menggunakan Metode Servqual dan Metode Quality Fuction Deployment, *Jurnal Performa* (2007), Vol 6 No 2, hlm: 81-86.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

