

DAFTAR PUSTAKA

- Cohen, L. (1995). *Quality Function Deployment*. Addison-Wesley.
- Erni, N., Sriwana Kumala, I., & Karisa, D. (2013). Peningkatan Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Metode *Servqual* dan *Quality Function Deployment*. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, Vol. 1 No., 59–66.
- Ghozali. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS* (Keempat). Universitas Diponegoro.
- Ginting, M., & Halim, Indriyani, D. (2012). Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan UKIRDA dengan Metode *Servqual* dan *Quality unction Deployment (QFD)*. *Jurnal Teknik dan Ilmu Komputer*, Vol. 01 No. 2
- Halim, Hardhika, A., Setyano, Widha, N., & Yuniarti, R. (n.d.). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan Dengan Integrasi *Servqual (Service Quality)* dan *Quality Function Deployment (QFD)*
- Harijono, H., & P. Soepangkat, Oedy, B. (2011). Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Farmasi RSK. ST Vincentius a Paulo Surabaya dengan Menggunakan Metode *Servqual* dan *QFD*. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XIV*.
- Kartajaya, H. (2004). *Hermawan Kartajaya on Marketing Mix*. Gramedia Pustaka, Jakarta
- Kotler, P. (1996). *Marketing. Jilid 1 (Edisi Bahasa Indonesia dari Marketing Essentials)*. (H. Purwoto, Ed.). Erlangga.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2*. PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13 Jilid 1*. Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran Jilid 2 Edisi 12*. PT. Indeks.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Parasuraman, Zeithaml, Valerie, A., Berry, & Leonard, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Jurnal of*

Marketing, 49.

Rangkuti, & Freddy. (2013). *Riset Pemasaran*. PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sugiarto, & Sitinjak. (2006). *Lisrel (Pertama)*. Graha Ilmu. Yogyakarta.

Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.

Tjiptono, F. (1997). *Strategi Pemasaran*. Andi Offset. Yogyakarta

Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. Andi Offset. Yogyakarta

Tjiptono, F. (2001). *Manajemen Jasa. Edisi Kedua*. Andi Offset. Yogyakarta

Tjiptono, F. (2007). *Strategy Pemasaran Edisi Kedua*. Andi Offset. Yogyakarta

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2004). *Service, Quality Satisfaction*. Andi Offset. Yogyakarta

Winarti, S. R. I. (2009). Fakultas teknik program studi teknik industri jakarta desember 2009.

Yamit, Z. (2004). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonisia.