

DAFTAR PUSTAKA

- Allan Hardhika Halim, Nasir Widha Setyanto, Rahmi Yuniarti, 2012, “Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan dengan Integrasi Service Quality (SERVQUAL) dan Quality Function Deployment (QFD)”, *Jurnal Teknik Industri*, Universitas Brawijaya.
- Aprilliya Putri R. Usman Effendi. Mas’ud Effendi, 2012, “Analisis perencanaan strategi peningkatan kualitas pelayanan konsumen dengan metode quality function deployment (QFD)”. *Jurnal Industrial*. Universitas Brawijaya
- Fandy Tjiptono., Gregorius Chandra, 2011, *Service, Quality, & Satisfaction*, Edisi 3, Yogyakarta: Andi.
- Fandy Tjiptono, 2012, *Service Management*, Edisi 2, Cetakan 1, Andi Offset, Yogyakarta
- Gaspersz, 1997, “Manajemen Bisnis Total Dalam Era Globalisasi”, PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Gaspersz, 2001, *Total Quality Management*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ginting & Halim, 2012, *Usaha peingkatan Kualitas Perpustakaan UKRIDA dengan Metode Servqual dan Quality Function Deployment (QFD)*, *Jurnal Ilmiah Teknik dan Ilmu Komputer UKRIDA*. Vol.1No. 2.
- Heru Sulistyoyo, 2011, “Implementasi QFD dalam meningkatkan daya saing pasar tradisional”, *Jurnal Siasat Bisnis*.
- Imam Ghozali, 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Jay Heizer. and Barry Render, 2015, *Manajemen Operasi: Manajemen Kebenrlangungan dan Rantai Pasokan*, Edisi 1, Salemba Empat, Jakarta Selatan.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. 2016. *Operation Management*. USA: PEARSON.
- Jogyanto Hartono. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Edisi II. Cetakan Kedua. BPFE-Yogyakarta. Yogyakarta.
- Lulu Dian Anggraini, Panji Deoranto, Dhita Morita Ikasari, 2014, “Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index”. *Jurnal Industri* Vol 4 No 2 Hal 74 – 81.
- Matus J Situmorang, dkk, 2014, “Pendekatan Metode Quality Function Deployment (QFD) untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Hypermarket pada Hypermarket XYZ”. *E-jurnal Teknik Industri*. Universitas Sumatera Utara.
- Munjiati Munawaroh. 2013. *Manajemen Operasi*. Edisi kedua. Percetakan Muhammadiyah “Gramasurya”. Yogyakarta.

- Novita Yulianti dan Iwan Aang Soenandi, 2014, Usaha Peningkatan Pelayanan PT. X Supermarket dengan Metode *Fuzzy Quality Function Deployment (QFD)*. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*. Universitas Kristen Krida Wacana.
- Sekaran, Uma. 2003. *Research Methods For Business*. Edisi 4. John Wiley & Sons, Inc.
- Suharsimi Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Penerbit Rineka Cipta.
- Pangestu Subagyo. 2000. *Manajemen Operasi*. BPFY-Yogyakarta. Yogyakarta.
- Suko Adi Widodo, dkk. 2014, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan* (Studi Empiris pada KA Blora Jaya Ekspres 2 di Daop 4 Semarang). *Jurnal Manajemen*.
- Yuliasuti Ramadhani, 2012, *Peningkatan kualitas pelayanan menggunakan metode Quality Function Deployment dan Service Blueprint*. Seminar Nasional Aplikasi Sains dan Teknologi (SNAST) Periode III.
- Yustina S. Tjahjaningsih, dkk., 2012, "Pengembangan Model Pengendalian Kualitas pada Sistem Mass Customization dengan Mengintegrasikan Quality Function Deployment dan Defect Tracking Matrix". *Simposium Nasional RAPI XI FT UMS*.