

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, D.W. (2007). *Manajemen Kualitas*, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- ASI. (2003). *Benefit of QFD.*, Wwww.ASIUSA.com. Diakses 24 November 2016.
- Bethe, Lawrence. (1962). *Industrial Organization and Management*. Japan: Tosho Insatsu.
- Cohen, Lou. (2005). *Quality Function Deployment: How to Make QFD Work of You*. New York: Wesley Publishing Company.
- Gaspersz, V. (2007). *Manajemen Bisnis Total Dalam Era Globalisasi*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Goetsch, D.L. dan Davis, S.B. (2006). *Introduction to Total Quality: Quality Management for Production, Processing, and Services*. Inc. New Jersey: Upper Saddle River, Prentice-Hall.
- Gulo, W. (2007). *Metode penelitian*. Jakarta: Grasindo.
- Henry. (2013). *Metode Pengumpulan Data Penelitian dengan Angket Penelitian*. Diakses dari <http://teorionline.wordpress.com/metodepengumpulan-data/>. Pada tanggal 24 November 2016.
- <http://etalasepustaka.blogspot.co.id/2016/08/pengertian-indikator-kepuasan-pelanggan-menurut-para-ahli.html>
- Jack B., Revelle., (2007). *The hand book of QFD*. United State: Acid Free Paper.
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Edisi Milenium, Yogyakarta: PT. Prenhalindo.
- Nurmala, R. (2011). *Analisa Biaya Dana Terhadap Pendapatan Bunga pada Bank BJB Cabang Utama Bandung*, Bandung.
- Palmer, Kock. (2012). *Voice of Costomers*. USA: Little Brown.
- Puspita, Stephani. (2013). *Pemenuhan Kebutuhan Primer dan Sekunder dalam Kehidupan*. Diakses dari <http://stephanips.blogspot.com/2013/05/pemenuhan-kebutuhan-rimer.html>. Pada tanggal November 2016.
- Rai, Ayu. (2010). *Metode-Metode Untuk Penilaian Kinerja*. Surabaya: UNNAR
- Ramadhani, Yuliasuti. (2012). *Peningkatan Kualitas Layanan Menggunakan Metode Quality Function deployment dan Service Blueprint*. Rosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi (SNAST) Periode III Yogyakarta, 3 November 2012: Teknik Industri, Institut Sains & Teknologi AKPRIND.
- Rangkuti, F. (2006). *Manajemen Persediaan Aplikasi Dibidang Bisnis*. Jakarta: Manajemen PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: ALFABETA.

- Sukmadinata, Nana S.(2008). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Roska Karya.
- Sulistiyawati, H. dan Juwari. 2005. *Penerapan Quality Function Deployment untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Restoran Boyong Kalegan*. Jurnal AGROSAINS, 18 (1) Januari, hal. 55-66
- Tampubolon, D.P. (2001). *Perguruan Tinggi Bermutu: Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Abad ke-21*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandy (2000), *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy (2006), *Manajemen Jasa*, Andi Offset.
- Tony Wijaya. (2011). *Manajemen kualitas jasa*. Yogyakarta: PT. Index.
- Wahyudi, L.Y., (2002). *Aplikasi Quality Function Deployment Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Kartu Pra Bayar Proxl (Studi Kasus Pelanggan Proxl Kabupaten Dan Kotamadya Malang)*, Bandung: Perpustakaan UNIKOM Bandung.
- Wijaya, Tony. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: PT. Index.
- Zeithaml V. A., (1992) *Problems and strategies in service marketing*, In: Bateson J. (ed.), *Managing service marketing*, London, The Dryden Press.
- Zeithaml V. A., (2000), “*Service quality, profitability and the economic worth of customers: what we know and what we need to learn*”, *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 28 No. 1.