

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Andi Yamit, Z. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama, Cetakan Keempat, Kampus Fakultas Ekonmi UII Yogya.
- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Design Structure Matrix Methods and Applications (Engineering Systems). Eppinger, Steven D., Browning, Tyson R. The MIT Press. 2012.
- Dorothea, Ariani Wahyu. *Manajemen Kualitas*. Universitas Atmajaya, Yogyakarta. 1999
- Djunaidi, S & Hariyanto. 2006. Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan. 4(3), 139-146.
- Gaspersz, Vincent. *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-konsep Kualitasdalam Manajamen Bisnis Total*, PT. Gramadia Pustaka Utama dan Yayasan Indonesia Emas, Jakarta. 1997
- Product Design and Development. Ulrich, Karl T. and Eppinger, Steven D. McGraw- Hill/Irwin, 5th Edition. 2011.
- Production and Operations Analysis with Student CD. Nahmias, Steven. McGraw- Hill/Irwin; 5th Edition. 2004.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. PT. Prenhallindo, Jakarta. 1997
- Tjiptono, F. Gregorius. *Service, Quality & Satisfaction edisi 2*. Yogyakarta. 2007.

## B. Jurnal

- Aranningrum. 2013. Peningkatan Kualitas Pelayanan Pegawai dengan Menggunakan Integresi Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) – Quality Function Deployment (QFD). *Journal of Quality and Reliability Management*, 5 (1), 257-282.
- Ardhani, A. P. 2007. Pengaruh Switching Cost Sebagai Pemoderasi Hubungan Antara Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen & Bisnis*. Vol. 2 No. 2.
- Devani, Vera dan Anisa Dwi Darma. *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD)* (Studi Kasus : Poliklinik). *Jurnal Teknik Industri Media Ilmiah Teknik Industri* (2018) Vol. 17, No.2 : 120-131, Fakultas Sains dan Teknologi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Riau. 2018.
- Putri dan Aprilliya. *Analisis Perencanaan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Konsumen Dengan Metode Quality Function Deployment* (Studi Kasus : UKM Roti Mawadah Ratu Malang).Universitas Brawijaya,Malang. 2013.
- Solehatin, Sumartini dan Alifira. *Metode Service Quality (Servqual) dan Quality Function Deployment (QFD) sebagai Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan* (Studi Kasus : PT. Kereta Api Indonesia (Persero)). *Jurnal Ilmu Manajemen & Bisnis - Vol 8 No 1*. Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung. 2017.