

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Dorothea, Wahyu Ariani. 1999. *Manajemen Kualitas*. Universitas Atmajaya, Yogyakarta.
- [2] Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Prenhallindo.
- [3] Tjiptono, F. Gregorius. 2007. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta.
- [4] Solehatin, Sumartini dan Alifira. 2017. *Metode Service Quality (Servqual) dan Quality Function Deployment (QFD) sebagai Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus : PT. Kereta Api Indonesia (Persero))*. Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.
- [5] Devani, Vera dan Anisa Dwi Darma. 2018. *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD) (Studi Kasus : Poliklinik)*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Riau.
- [6] Wibisono, Deny. 2018. *Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Dengan Menggunakan Integrasi Metode Servqual dan QFD*. Universitas Indraprasta PGRI, Jakarta.
- [7] Alfatiyah, Rini. 2018. *Analisis Kualitas Jasa Perikanan Dengan Mengkombinasikan Metode Servqual dan Quality Function Deployment Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Universitas Pamulang, Tangerang Selatan.
- [8] Oviyatama, Munira dkk. 2018. *Aplikasi Integrasi Metode Sevqual, Quality Function Deployment (QFD), dan Kaizen Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Operasional (Studi Kasus : PT Bank Central Asia, Tbk – Cabang Banda Aceh)*. Universitas Syiah Kuala, Aceh.
- [9] Trifiyanto, Kabul, Ika Susilowati. 2018. *Implementasi Metode Quality Function Deployment dan Metode Servqual Dimensi Kepariwisata Guna Perbaikan Kualitas Pariwisata Pantai Kebumen (Studi Kasus : Pantai*

Logending, Pantai Manganti, Pantai Suwuk, Pantai Petahanan, dan Pantai Brencong). STIE Putra Bangsa, Kebumen.

- [10] Hadyan, Ilham dkk. 2018. *Perancangan Peningkatan Kualitas Hotel XYZ Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD)*. Universitas Telkom, Bandung.
- [11] Junaedi, Didi. 2018. *Evaluasi Kualitas Pelayanan Jasa Kepariwisata dengan Metode Servqual dan QFD*. Universitas Mercu Buana, Jakarta.
- [12] Dwijayanto, Abdul Majid Arip. 2019. *Penerapan Metode Servqual dan QFD Pada Rencana Pengembangan SMK Dewantara 2 Kabupaten Bekasi*. Universitas Presiden, Bekasi.
- [13] Firdaus, Rifqi Dhiaul. 2019. *Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Toko Bangunan UD Sumber Wangi dengan Integrasi Service Quality dan Quality Function Deployment*. Universitas Muhammadiyah Gersik, Gersik.
- [14] Gumelar, Saktiansyah Bahja. 2019. *Integrasi Service Quality dan Quality Function Deployment (QFD) untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Indihome di PT. Telkom Indonesia (Studi Kasus : PT Telkom Indonesia Bandung)*, Universitas Pasundan, Bandung.
- [15] Faradillah, Yuniar. 2019. *Analisis Kualitas Proses Pelayanan Jasa Bongkar Muat Peti Kemas pada Terminal Berlian dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Studi Kasus : PT Berlian Jasa Terminal Indonesia Port)*. Universitas Airlangga. Surabaya.
- [16] Windiyani, Khanza Ozalea Putri. 2019. *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual), Kano Model, dan Quality Function Deployment (QFD) (Studi Kasus : UPT Puskesmas X)*. Universitas Muhammadiyah Malang, Malang.
- [17] Kusmindari, Desi, Renilalili dan Arpan Efendi. 2019. *Peningkatan Kualitas Layanan Konsumen Dengan Metode Servqual Dan Quality Function Deployment (QFD)*. Universitas Bina Darma, Palembang.