

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kottler, P & Keller, K. L. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- [2] Stanton, William J. 2000. *Prinsip Pemasaran, alih Bahasa : Yohanes Lamarto*. Jakarta: Erlangga.
- [3] KBBI, 2020. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. [Online, diakses tanggal 15 Oktober 2020]
- [4] Supriyono, R. A., S.U. 2000. *Sistem Pengendalian Manajemen*. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPEE-Yogyakarta.
- [5] Lembaga Administrasi Negara. 2016. *PELAYANAN PUBLIK: Modul Pendidikan dan Pelatihan Dasar Calon PNS*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- [6] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik. 2009. *Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- [7] Wardani, Tri Ulfa. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi GOJEK (Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Sumatera Utara)*. UIN Sumatera Utara, Sumatera Utara.
- [8] A. Parasuraman, Leonard L. Berry, and Valerie A. Zeithaml. 1998. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perception of Service Quality*. Journal of Petailing.
- [9] Yustian, Okky Rizkia, 2015. Analisis Pengembangan Produk Berbasis *Quality Function Deployment (QFD)* (Studi Kasus Pada Produksi Susu PT MSA). ISSN 1979-6471, Vol.XVIII. No.3. Universitas Widyatama, Bandung.
- [10] Alfatiyah, Rini dan Apriyanto. 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan Parkir dengan Metode SERVQUAL, IPA dan QFD Untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan di PT. Securindo Packatama Indonesia*. JITMI, Vol. 2, No. 2. Universitas Pamulang: Tangerang Selatan.
- [11] Walpole Ronald E. 1995. *Pengantar Statistika: Edisi ke-3*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- [12] Singarimbun, Masri, Effendi Sofian. 1989. *Metodologi Penelitian Survei, Edisi Revisi*. Jakarta: LP3SES.

- [13] Simamora, Henry. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.
- [14] Suharto, A.M, 2009. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: Rajawali Press.
- [15] Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [16] Cohen, Lou. 1995. *Quality Function Deployment: How to Make QFD Work of You*. New York: Wesley Publishing Company.
- [17] Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: PT Index.
- [18] Wicaksono, Adhitya Wahyu. 2017. *Penerapan Metode QFD (Quality Function Deployment) Pada Rencana Pengembangan Sekolah di SMKN 2 Yogyakarta*. Skripsi. UNY: Yogyakarta.
- [19] M.N., Nasution. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management), Edisi Ke-2*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- [20] Aranningrum, Wuri. 2013. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Pegawai Dengan Menggunakan Integrasi Metode Importance Performance Analysis (IPA)-Quality Function Deployment*. Jejaring Administrasi Publik. Th V. No. 1. UNAIR: Surabaya.
- [21] Erdil, O. Nadiye. 2018. *Quality Function Deployment: More Than a Design Toll*. University of New Haven: West Haven.
- [22] Devani, Vera & Anisa Dwi Darma. 2018. *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD) di Poliklinik*. Vol. 17, No. 2. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau: Pekanbaru.
- [23] Arisandi, Devi, Atifah Thaha & Chusnah. 2019. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja*. Vol.2 No.1. Kinerja: Jurnal Ekonomi dan Bisnis. UIA: Bekasi.
- [24] Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- [25] Budiaji, Weksi. 2013. *Skala Pengukuran dan Jumlah Respon Skala Likert (The Measurement Scale and The Number of Responses in Likert Scale)*. Jurnal Ilmu Pertanian dan Perikanan Desember 2013, Vol. 2, No.2. Universitas Sultan Agung Tirtayasa: Serang.
- [26] Dawes, J. G. 2002. *Five Point Vs Eleven Point Scale: Does It Make Difference To Data Characteristics?*. Australasian Journal of Market Research, 10, 1, pp 39-47. Deakin University: Melbourne.