

- Wijaya, Tony. (2018), *Manajemen Kualitas Jasa*, Edisi Kedua, Jakarta: PT.Indeks
- Tjiptono, Fandy. (1995), *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset
- Cohen, Lou. (1995), "*Quality FunctionDeployment, How to make QFD Work for you*", New York: AddisonWesley Publishing Company
- Purnama, Nursyabani. (2006), *Manajemen Kualitas, Perspektif Global*, Edisi Pertama, Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta: Ekonisia
- Kotler, Philip. (2000), *Prinsip-prinsip Pemasaran, Manajemen*, Jakarta: Prenhalindo
- Agus Anwar, A.P. (2002), *Psikologi Pelayanan*, Bandung: Alfabeta Azheri
- Husein, Umar. (2005), *Metode Penelitian Untuk Skripsi & Tesis Bisnis*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Tjiptono, F. dan Diana, A. (2002), *Total Quality Management*, Edisi Revisi, Yogyakarta: Andi
- Nasution. (2011), *Metode Research Penelitian*, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Suhardi, Sigit. (1999), *Pengantar Metodologi Sosial – Bisnis – Manajemen*, Yogyakarta: Lukman Offset
- Parasuraman, A. Valeri, A. Zeithmal dan Berry L. Leonardo. (1990), *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectation*, New York: The Free Press
- Sekara, Uma. (2011), *Metode Penelitian Untuk Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat
- Anwar, Suroyo. (2009), *Pemahaman Individu, Observasi, Checklist, Interview, Kuisisioner dan Sosiometri*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Singarimbun, Masri. (1995), *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3S
- Azwar, Saifudi. (2002), *Penyusunan Skala Psikologi*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Heizer, Jay & Render Barry. (2015), *Operations Management (Manajemen Operasi)*, Edisi 11, Penerjemah: Dwi Anoe-grah Wati S & Indra Almahdy, Jakarta: Salemba Empat

Suharto. (2009), *Uji Validitas, Reliabilitas, Instrumen, Penelitian*. Sumber: <http://suhartoumm.blogspot.com/2009/10/uji-validitas-dalam-beberapa-pengertian.html>

Anwar, A., Mulyati, D.S., and Amelia, W. (2013), *Application Quality Function Deployment to Improve the Quality of Services in Ngodoe Cafe*, Vol. 4 No. 6

Baran, Z., Yilidz, M.S. (2015), *Quality Function Deployment and Application on a Fast Food Restaurant*, Vol. 6 No. 9

