

DAFTAR PUSTAKA

- Aldino Tito Aji Subhekti. 2009. Perancangan Perbaikan Pelayanan Dengan Menggunakan Integrasi Metode Servqual dan *Quality Function Deployment (QFD)* pada Industri Transportasi Jasa. *Tugas Akhir Teknik Industri, Universitas Islam Indonesia.*
- David C. Goetsch and Stanley B. Davis., 1997. *Introducyion to Total Quality (Quality Management for Production, Processing and Services), Second Edition.* New Jersey : Prentice-Hall, Inc.
- Endy Relando. 2009. Perancangan Peningkatan dan Perbaikan Pelayanan Untuk Memenuhi Kepuasan Pengguna Transportasi Kota. *Tugas Akhir Teknik Industri, Universitas Islam Indonesia.*
- Gasper, Vincent, 2001. *Total Quality Management.* Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Imam Djati Widodo. 2003. Perencanaan dan Pengembangan Produk (Product Planning and Design). UII Pers Indonesia. Jogjakarta
- Irma Wahyuningtyas. 2006. Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pusat UII Menggunakan Metode *Quality Function Deployment (QFD)* Dengan Penentuan Importance Rating Dengan Metode Servqual Dan Kano. *Tugas Akhir Teknik Industri, Universitas Islam Indonesia.*
- Lupiyoadi. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Prasesti Widrisari Angelia. 2009. Pengukuran Kualitas Pelayanan Pada Industri Hospitality Dengan Integrasi Metode *Servqual* Dan *Quality Function Deployment* (Studi Kasus di BNI Syariah Cabang Kusumanegara Yogyakarta). *Tugas Akhir Teknik Industri, Universitas Islam Indonesia.*

Parasuraman A, Zeithaml V. A, and Berry L.L., 1985. *Conceptual model of service quality and its implications for future research*. Journal of Marketing, Vol. 49, 41-50.

Tjiptono, Fandy., 2005. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

_____, 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

_____, 2002. *Prinsip–Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.

_____, 2003. *Total Quality Management*. Edisi Revisi Cetakan Ke Lima. Yogyakarta: Andi Offset

----- (2004). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.

Vincent, Gasperz., (2001). *Total Quality Manajemen*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama