

DAFTAR PUSTAKA

Achrol, R. S., & Kotler, P. 1999. *Marketing in the network economy*. The Journal of Marketing, 146-163

Astuti, H. J. 2007. *Analisis Kepuasan Konsumen (Servqual Model dan Important Performance Analysis Model)*. MEDIA EKONOMI

Cohen, Lou. 1995. *Quality Function Deployment "How to make QFD work for you"* Addison Wesley Publishing Company : New York

Djati, Imam Widodo . 2003. *Perencanaan dan Pengembangan Produk*. Ull Press : Jogjakarta

Donoriyanto, Dwi Sukma. 2012. *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Dengan Metode Servqual dan QFD (Studi Kasus : PT. Antareja Prima Antaran Surabaya)*. Universitas Pembangunan Nasional, Surabaya

ERSAM, A. I. 2012. *Integrasi Servqual dan QFD Untuk Meningkatkan Kualitas Gelanggang Olahraga (Studi Kasus : GOR Kertajaya)*. Jurnal Teknik POMITS Vol. 1, No. 1. Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Institut Teknologi Sepuluh Nopember , Surabaya

Gage, N. L., Leavitt, G. S., & Stone, G. C. 1956. *The intermediary key in the analysis of interpersonal perception*. *Psychological Bulletin*, 53(3), 258.

Kaihatu, T. S. 2008. *Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan

Kotler, Philip. (1997), *Manajemen Pemasaran*, PT. Prenhallindo, Jakarta.

Lehtinen, U. And Lehtinen, J. 1982, *Service Quality – A Study of Quality Dimensions*,

Service Management Institute, Helsingfors

Parasuraman, A., Zeithaml, Berry, L.L. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality*

and its implication, Journal of marketing, Vol.49

PARASURAMAN, A. A. 1990. *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*

Putri R, Aprilliya. 2013. *Analisis Perencanaan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Konsumen Dengan Metode Quality Function Deployment (Studi Kasus : UKM Roti Mawadah Ratu Malang)*. Jurnal Skripsi. Universitas Brawijaya, Malang

Santoso, H. 2006. *Meningkatkan Kualitas Layanan Industri Jasa Melalui Pendekatan Integrasi Metoda Servqual - Six Sigma Atau Servqual - QFD*. Jurnal Teknik Industri

Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. Gregorius. 2007. *Service, Quality & Satisfaction edisi, 2*.

Zeithaml, A Valerie., A. Parasuraman., Leonard L Berry. 1990. “*Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception And Expectation*”. New York. Free Press

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. 2006. *Services Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm*.