

DAFTAR PUSTAKA

- Churiyah, M & Hagayuna, D. (2012). “Faktor-Faktor Yang menentukan Perilaku Pembelian Mi Instan Merek Sedaap”. Fakultas ekonomi, Universitas Kanjuruhan Malang.
- Destyasa, E. W., Setyanto, N. W., & Farela, C. (2013). “Analisis Kualitas Jasa Listrik Prabayar dengan Mengintegrasikan Metode *Service Quality* (Servqual) dan *Quality Function Deployment* (QFD) studi kasus PT. Perusahaan Listrik Negara (persero), Tbk”. Teknik Industri, Universitas Brawijaya.
- Donoriyanto, D. S. (2012). “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang dengan Metode Servqual dan QFD di PT. APAS”. Teknik Industri, UPN V Jatim.
- Ekasari, R. K., & Ciptomulyo, U. (2012). “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan Plasa Telkom Sidoarjo Dengan Menggunakan Integrasi Metode *Service Quality & Quality Function Deployment* (QFD)”. Magister Manajemen Teknologi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.
- Hadiyati. (2012). “Kreativitas dan Inovasi Berpengaruh Terhadap Kewirausahaan Usaha Kecil”. Fakultas Ekonomi, Universitas Gajayana Malang.
- Harijono, H., & Soepangkat, B. O. P. (2011). “Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Farmasi Rsk. St. Vincentius A Paulo Surabaya dengan Menggunakan Metode Servqual dan QFD”. Magister Manajemen Teknologi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.
- Hidayat, R. (2009). “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri”. Jurusan Teknik Industri, Universitas Trunojoyo Madura.
- Irawan, H. (2003). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Karnelly, O. (2010). “Hubungan Antara Pemasaran Jasa, Kepuasan, dan Loyalitas Konsumen”. *Jurnal Aplikasi Bisnis* Vol. 1 No.1
- Kotler, P., & Armstrong, G. (1996). *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhallindo.

- Lovelock, C.H., & Wright, L.K. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.
- Mardikawati, W., & Farida, N. (2013). “Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap)”. Universitas Diponegoro.
- Nasution, A. H. (2006). *Manajemen Industri*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Noer, L. R., Ciptomulyono, U., & Sudarso, I. (2014). “Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan PT. Pos Indonesia Persero Kantor Wilayah Surabaya Selatan dengan menggunakan Metode *Service Quality*, Metode Kano, dan *Quality Function Deployment* (QFD)”. Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XXI. Surabaya: Program studi MMT-ITS
- Nurjannah. (2010). “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pelanggan Dalam Menggunakan Ponsel GSM tipe Qwerty pada pelanggan ponsel GSM tipe Qwerty di kecamatan kebayoran lama, Jakarta selatan”. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Ong, J. O., & Pambudi, J. (2014). “Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan *Importance Performance Analysis* di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero)”. Jurusan Teknik Industri, *President Univeristy*.
- Permana, M. V. (2013). “Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Produk dan Kualitas Layanan”. Fakultas Ekonomi, Universitas Semarang.
- Purnama, N. (2005). *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Ekonisia. Yogyakarta.
- Puspasari, M. A., & Kurniasih, N. (2013). “Pengembangan Kualitas Pelayanan Produk Telekomunikasi Selular Diatas Kapal Menggunakan Metode *Service Quality & Quality Function Deployment*”. Jurusan Teknik Industri, Universitas Indonesia.
- Putriandari, A. S. (2011). “Analisis Pengaruh Kualitas Jasa dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Telkom Speedy di Semarang”. Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro.

- Ramadhani, Y. (2012). "Peningkatan Kualitas Layanan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* dan *Service Blue Print*". Teknik Industri, Institut Sains & Teknologi AKPRIND Yogyakarta.
- Reisenasari, H. (2009). "Penerapan Metode Quality Function deployment (QFD) dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Restoran Pringjajaj Kabupaten Pemalang Jawa tengah". Bogor: Institute Pertanian Bogor.
- Santoso, H. (2006). "Meningkatkan Kualitas Layanan Industri Jasa Melalui Pendekatan Integrasi Metode Servqual-Six Sigma atau Servqual-QFD". Universitas Diponegoro.
- Semuel, H., & Wijaya, N (2009). "Service Quality, Perceive Value, Satisfaction, Trust, dan Loyalty pada PT. Kereta Api Indonesia Menurut Penilaian Pelanggan Surabaya". Surabaya: Universitas Kristen Petra Surabaya.
- Soedjono, M. (2012). "Analisis Dan Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Menggunakan Integrasi Metode Servqual, Kano, dan QFD di Warung Ipang Cabang Mayjend Sungkono Surabaya". Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya. Vol 1. No 1.
- Soleh, M. (2008). "Analisis Strategi Inovasi dan Dampaknya terhadap Kinerja Perusahaan Studi Kasus: UKM Manufaktur di Kota Semarang". Semarang: Universitas diponegoro.
- Sumarman, F. P. (2014). "Implementasi Quality Function Deployment (QFD) Pada Proses Self Entry Mata Kuliah di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Surabaya". Jurnal Ilmiah Mahasiswa Surabaya. Vol. 3. No. 2
- Tjiptono, F. (2007). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wicaksono, B. L., & Winarno, W. W. (2012). "Evaluasi Kualitas Layanan Website Pusdiklat BPK RI Menggunakan Metode Webqual Modifikasian dan Importance Performance Analysis". Media Ekonomi & Tknologi Informasi. Vol 19. No. 1

- Widodo, M., Maria, M., & Warso, M. M. (2016). “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pedagang Kaki Lima (Studi pada Sub. Unit PKL Dinas Pasar Kota Semarang)”. Fak. Ekonomika dan Bisnis, Unpad Semarang.
- Widodo, I. D. (2003). *Perencanaan dan Pengembangan Produk*. Yogyakarta: UII Press
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.
- Yamit, Z. (2005). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia
- Yuliarmi, N. N., & Riyasa, P. (2007). “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar”. Fakultas Ekonomi, Universitas Udayana.

