

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Cohen, Leu. (1999). *Quality Function Deployment: How to make QFD work for you*. Addison Wesley. Masschusetts.
- Fitzsimmons, James A. & Fitzsimmons, Mona J. (2011). *Service Management; Operation, Strategy, Information Technology. Seventh Edition*. McGraw Hill – International Edition. Singapore.
- Hair, Jr., Joseph. F., et al. (2010). *Multivariate Data Analysus (7th. Edision)*. New Jersey. Pearson
- Heizer, Jay & Render, Barry (2009). *Operation Management (Manajemen Operasi)*. Buku 1 – Edisi 9. Salemba Empat, Jakarta.
- Ishak, Aulia (2010). *Manajemen Operasi*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Kosasih, Subarsa (2009). *Manajemen Operasi (Bagian Pertama)*. Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin. (2009). *Manajemen Pemasaran (12th ed.)*. Jakarta: Erlangga
- Priyatno, D. (2010). *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*. Mediakom. Yogyakarta
- Ratnasari, Ririn Tri., & Aksa, Mastuti H. (2011) . *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran*. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Sekaran, Uma (2011). *Research Method For Business (Edisi Ke Empat)*. Salemba Empat. Jakarta Selatan
- Silalahi, Ulber (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Refika Aditama. Bandung.
- Sugiyono (2011). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*. Alfabeta. Bandung.

Taniredja, Tukiran & Mustafidah, Hiadayati (2011). *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Alfabeta. Bandung.

Tjiptono, Fandy (2009). *Service Marketing, Esensi & Aplikasi*. Marknesis, Yogyakarta.

Wijaya, Toni (2011). *Manajemen Kualitas Jasa: Desain ServQual, QFD, dan Kano. Disertai Contoh Aplikasi Dalam Kasus Penelitian*. Mitra Wacana Media. Jakarta.

INTERNET

Akdag, Hatice Camgöz. *et. al* (2013). "QFD application using SERVQUAL for private hospitals: a case study". *Leadership in Health Services*, Vol. 26 Iss: 3, pp.175 – 183. [online]. Tersedia : <http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/LHS-02-2013-0007> [5 Juli 2014]

Aspandi. (2013). *Implementasi Quality Function Deployment (QFD) untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Pengguna Jasa Terminal Batu Layang Pontianak*. Vol 1, No 2. Universitas Tanjung Pontianak. [online]. Tersedia: <http://jurnal.untan.ac.id/index.php/jtinUNTAN/article/view/2233> [Diakses 4 Juli 2014]

Badan Pusat Statistik. (2014). *Berita Resmi Statistik*. [online]. Tersedia: http://www.bps.go.id/brs_file/pdb_05feb14.pdf. [Diakses 5 September 2014]

Bangun, Apriani., Ginting, Rosnami., & Tarigan, Ukurta. (2013). *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD) di Jurusan Akuntansi XYZ*. Vol. 3 No, 47-51. *Jurnal dalam Teknik Industri Universitas Sumatera Utara*. [online]. Tersedia : <http://jurnal.usu.ac.id/index.php/jti/article/view/4852> [Diakses 4 Juli 2014]

Bisnis UKM (2012). *Kota Bandung Menjadi Gudangnya Para Pembisnis Kreatif*. [online]. Tersedia: <http://bisnisukm.com/kota-bandung-menjadi-gudangnya-para-pebisnis-kreatif.html> [Diakses 7 Juli 2014]

- Bober Cafe (2011). *About Us* [Online]. Tersedia : <http://www.bobercafe.com/> [Diakses 24 Juni 2014]
- Chen, Shun-Hsing., & Pai, Chen-Kuo. (2014). *Using the QFD to Improve Service Quality in Vegetarian Foods Industry*. Vol.4 No.2, 162-168. [online]. Tersedia : <http://ideas.repec.org/a/hur/ijarbs/v4y2014i2p162-168.html> [Diakses 5 Juli 2014]
- Dermawan, Saefulloh. (2009). *Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Internet Lounge Universitas Gunadarma dengan Menggunakan Metode Fuzzy Quality Function Deployment (FQFD)*. Universitas Gunadarma : tidak diterbitkan.
- Donoriyanto, Dwi Sukma. (2009). *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang dengan Metode ServQual dan QFD di PT. APAS*. Vol 4, No 1, Teknik Industri FTI-UNPV Jatim [Online]. Tersedia : www.ejournal.upnjatim.ac.id [Diakses 7 Juli 2014].
- Fadjar, Evita. (2014). *Pengembangan 15 Subsektor Ekonomi Kreatif*. [online]. Tersedia : <https://id.berita.yahoo.com/pengembangan-15-subsektor-ekonomi-kreatif-084349821.html> [5 September 2014]
- Hanafie, Hasim. (2011). *Rancangan Pengendalian Kualitas Pelayanan dalam Industri Perhotelan Menggunakan Pendekatan Quality Function Deployment (QFD) (Studi Kasus di Hotel SalakThe Heritage)*. Tesis pada Universitas Indonesia : tidak diterbitkan
- Hsing-Shun & Pai, Chen Kuo. (2014). *Using The QFD Technical to Improve Service Quality in Vegetarian Food Industry*.
- Indonesia Kreatif. (2014). *Apa itu Ekonomi Kreatif ?*. [online]. Tersedia : <http://gov.indonesiakreatif.net/ekonomi-kreatif/>. [Diakses 5 September 2014]
- Inverstor Daily. (2013). *Tantangan Terbesar Indonesia dalam MEA Meningkatkan Kualitas Sektor Jasa*. [online]. Tersedia: <http://www.beritasatu.com/ekonomi/154991-tantangan-terbesar-indonesia-dalam-mea-meningkatkan-kualitas-sektor-jasa.html>. [Diakses 5 September 2014]

Lova, Putu Ayu B..(2013). *Sektor Jasa Pegang Peran Penting dalam Ekonomi Indonesia*. Tersedia : <http://www.satuharapan.com/read-detail/read/sektor-jasa-pegang-peran-penting-dalam-ekonomi-indonesia>. [Diakses 5 September 2014]

SKRIPSI ATAU TESIS

Hanafie, Hasim. (2011). *Rancangan Pengendalian Kualitas Pelayanan dalam Industri Perhotelan Menggunakan Pendekatan Quality Function Deployment (QFD) (Studi Kasus di Hotel Salak The Heritage)*. Tesis pada Universitas Indonesia : tidak diterbitkan

Setyorini, Dian Retno. (2013). *Analisis Startegi Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Metode Quality Function Deployment (QFD)*.Skripsi pada Telkom University : tidak diterbitkan.

Trisnawan, Endang. (2010). *Implementasi Metode Quality Function Deployment (QFD) Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan*. Universitas Pendidikan Indonesia : tidak diterbitkan.

Zakaria, Yogha. (2012). *Penerapan Metode Quality Function Deployment (QFD) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Bus Pariwisata PO. QITARABU Bandung*. Skripsi pada Institut Manajemen Telkom : tidak diterbitkan.

JURNAL NASIONAL

Rahman, Abdul., & Supomo, Herry. *Analisa Kepuasan Pelanggan pada Pekerjaan Reparasi Kapal dengan Metode Quality Function Deployment (QFD)*. Vol 1, No 1, G 297- G302. Jurnal Teknis ITS.

JURNAL INTERNASIONAL

Yeh, Tsu-Ming &Chen, Shun-Hsing. (2012). *Integrating Refined Kano Model, Quality Function Deployment, and Grey Relation Analysis to Improve Quality of Nursing Homes*. Volume 24, Issue 2, pages 172–191.