

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku:**

- B. Simamora. (2004). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Besterfield, Dale H et al. (2003). *Total Quality Management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Cresswell, John W. (2010). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fitzsimmons, Mona J dan Jasmes A. (2008). *Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology*. New York: McGraw-Hill.
- Gaspersz, Vincent. (2008). *Total Quality Management (TQM)*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gupta, N. Srinivasa dan B Valarmathi. 2009. *Total Quality Management*. New Delhi:Tata McGraw-Hill.
- Heizer, Jay dan Barry Render. (2009). *Operations Management-Manajemen Operasi* (Edisi 9 Buku 1). Jakarta : Salemba Empat
- Jasfar, Farida. (2005). *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasara* (Jilid 13). Jakarta: Erlangga.
- Martono, Nanang. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Rangkuti, Freddy. (2006). *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analsis Kasus PLN-JP*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sarwono, Jonathan. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sekaran, Uma. (2014). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. (2006). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis Buku 2*. Jakarta: Salemba

Empat.

Sukestiyarno. (2014). *Statistika Dasar*. Jakarta: Penerbit ANDI.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2001). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.

### **Jurnal:**

Alimuddin, (2013). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Permintaan Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kota Makassar*. Jurnal Ilmiah Ilmu Ekonomi, Jurusan Ilmu Ekonomi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar.

Kumala, et al. (2005) *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Bengkel di PT. Istana Kebayoran Honda Fatmawati Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Proceeding Seminar Nasional PESAT 2005 (236-247).

Mardikawati, Woro dan Farida, Naili. (2013). *Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap)*. Jurnal Administrasi Bisnis Volume 2, Nomor 1, Jurusan Administrasi Bisnis, FISIP Universitas Diponegoro. Malang.

Pakdil, Fatma. Kurtumusoglu, Freide Bahar. (2014) *Improving Service Quality in Highway Passenger Transportation : A Case Study Using Quality Function Deployment*. Jurnal Internasional EJTIR halaman 375-393.

Sayed Masood Seyedi, Mohammad Shizazifar, Mohammad Reza Dalvand, Mohammad Hadi Zohdi (2012). *Optimal Examination and Prioritization of the Factors Affecting Customers' Satisfaction Using Integrated QFD and Kano's Model*. Jurnal Internasional *African Journal of Business Management* Vol. 6 (35).

Husein V, Azifehdust dan Sahel Farokhian. (2011). *Customer Satisfaction modeling (CSM) in Product Planning According to Quality Function Deployment (QFD) and Kano Model*. Jurnal Interasional *World Applied Sciences Journal* 14 (7).

Abdul Rahman dan Heri Supomo. (2012) *Analisa Kepuasan Pelanggan pada Pekerjaan Reparasi Kapal dengan Metode Quality Function Deployment (QFD)*. Jurnal Nasional Teknik ITS Vol. 1, No. 1 (Sept 2012).

Marito Magdalena. Ir. Sugih Arto P, MM. Ir. Rosnani Ginting, MT. (2013). *Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD) di Rumah Sakit XYZ*. Jurnal Nasional e-Jurnal Teknik Industri FT USU Vol 3, No. 2, Oktober.

Firda Triana Hartanti. Ni Luh Putu Hariastuti. (2015). *Integrasi Servqual dan QFD untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Tempat Rekreasi Kenjeran Baru Surabaya*. Jurnal Nasional Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan III 2015.

**Website:**

Company Profile Hyundai Motor Company. Didapat dari:  
[http://www.hyundaimobil.com/company\\_profile.asp](http://www.hyundaimobil.com/company_profile.asp)

President Message. Didapat dari: [http://www.hyundaimobil.co.id/president\\_message](http://www.hyundaimobil.co.id/president_message)

Logo Hyundai. Didapat dari: <https://www.hyundaiusa.com>

Badan Pusat Statistik (2014). *Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis tahun 1987-2013*. Didapat dari:  
<http://www.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/1413>

Jumlah Penduduk Indonesia. Didapat dari: <http://www.worldbank.org>

Peluang Bisnis Otomotif di Indonesia. (2015). Didapat dari:  
<http://dawaihati.com/peluang-bisnis-otomotif-di-indonesia/>

Gilang Satria. (2015). *Hyundai Optimis Penjualan 2015 Naik 53% dari Tahun Lalu*. Didapat dari: <http://autotekno.sindonews.com/read/974730/120/hyundai-optimis-penjualan-2015-naik-53-dari-tahun-lalu-1425992678>

Indo Analisis (2013). *Kinerja Penjualan Mobil di IIMS 2013*. Didapat dari:  
<http://indoanalisis.co.id/kinerja-penjualan-mobil-di-iims-2013/>

Indo Analisis (2015). *Tren Penjualan Mobil di Indonesia, 1993 – 2015*. Didapat dari:  
<http://indoanalisis.co.id/tren-penjualan-mobil-di-indonesia-1993-2015/>

Aditia Maruli. (2013). *Hyundai Jual 432 Unit Selama IIMS 2013*. Didapat dari:  
<http://otomotif.antaranews.com/berita/398176/hyundai-jual-432-unit-selama->

iims-2013

Kpl. (2012). All New Hyundai Santa Fe Laris Manis di IIMS 2012. Didapat dari:  
(<http://www.otosia.com/berita/all-new-hyundai-santa-fe-laris-manis-di-iims-2012.html>)