

DAFTAR PUSTAKA

- Baki, Birdogan, et al. 2009. "An Application of Integrating SERVQUAL and Kano's Model into QFD for Logistics Services : A Case Study From Turkey". [online] <http://dx.doi.org/10.1108/13555850910926272> [14 Desember 2012]
- Cohen, Lou. 1995. *Quality Function Deployment : How to Make QFD Work for You*. Massachusetts: Addison Wesley.
- Dessler, Gary. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Jilid 1*. Jakarta: PT Indeks.
- Dewanti, Shinta Ardia Rizky. 2011. *Rekomendasi Pengembangan Layanan Telkomsel Flash Prabayar Wilayah Bandung dengan Metode Quality Function Deployment*. Program Sarjana Fakultas Rekayasa Industri. Bandung: IT Telkom.
- Ginting, Rosnani. 2010. *Perancangan Produk*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Indonesia Customer Satisfaction Index. 2012. *J. D. Power and Associates*. 31 August. Viewed 15 January 2013. <
<http://autos.jdpower.com/content/press-release/JrRPC6e/2012-indonesia-customer-service-index-csi-study.htm>>
- Iwan. 2012. Toyota Dominasi Penjualan Mobil di Indonesia. *Neraca.co.id*. 25 December. Viewed 15 January 2013. <
<http://www.neraca.co.id/2012/12/25/toyota-dominasi-penjualan-mobil-di-indonesia/>>
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa : Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Joyosuyono, Mosha Julian. 2011. *Perbaikan Kualitas Pelayanan E-Commerce pada Perusahaan Mommo dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD)*. Program Sarjana Fakultas Rekayasa Industri. Bandung: IT Telkom.
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran : Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.

- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2003. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Mazur, Glenn H. 2012. *Blitz QFD – The Lean Approach to Product Development*. [online].
http://www.mazur.net/works/Mazur_2012_Blitz_QFD_as_Lean_NPD.pdf. [26 Juni 2013]
- Nissan Motor Indonesia. 2011. *Indomobil Nissan Company Orientation Program 2012 Handbook*. Jakarta.
- Nissan Motor Indonesia. n.d. *Nissan Motor Indonesia Handbook*. Jakarta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sekaran, U. 2006. Metode Penelitian untuk Bisnis. [online].
<http://teorionline.net/reliabilitas-instrumen/>. [26 Juni 2013]
- Sekaran & Bougie. 2009. *Research Methods for Bussiness : A Skill Building Approach*. [online].
http://books.google.co.id/books?id=a__YI3TJQuAC&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false. [12 Januari 2013]
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryanto. 2013. Pasar Mobil Indonesia 2012 Tumbuh 24%. *Antaraneews.com*. 3 April. Viewed 3 April 2013. <
<http://www.antaraneews.com/berita/353301/pasar-mobil-indonesia-2012-tumbuh-24>>
- Tjiptono, Fandy. 2003. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Top 30 Emerging Markets 2012-2017* n.d., viewed July 26 2012, <
<http://www.globalintelligence.com/insights-analysis/emerging-markets/top-30-emerging-markets#>>.
- Ulrich, Karl T. & Eppinger, Steven D. 2003. *Product Design and Development*. 3rd ed. New York: Mc Graw-Hill/Irwin.

- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset : Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Wijayangka, Candra. 2010. *Usulan Peningkatan Layanan Perpustakaan IM Telkom dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD) di Kampus Geger Kalong*. Program Sarjana Fakultas Rekayasa Industri. Bandung: IT Telkom.
- Wulandari, Anggi Satya. 2011. *Usulan Perbaikan Pelayanan pada Bagian Teller Menggunakan Metode Quality Function Deployment pada Bank XYZ*. Bandung: IT Telkom.