

DAFTAR PUSTAKA

A.F.,James & J.F., Mona.2006. *Service Management*. Singapore: Mc.Graw-Hill.

Cohen,Lou.1995.*Quality Function Deployment : How to Make QFD Work for You*. Massachussets: Addison Wesley Publishing Company.

Data Primer Sekunder. Tersedia di <http://www.scribd.com/> diakses pada 15 Januari 2011

Febriyansyah, Ferry, Usulan Strategi Bersaing Jasa Pengiriman PT Pos Indonesia, Tugas Akhir Teknik Industri, STT Telkom, Bandung, 2004.

G.Day, Ronald. 1993. *Quality Function Deployment*. Milwaukee: ASQC Quality Press.

Gevirtz, Charles. 1994.*Developing New Products With T M*. Singapore:McGRAW-HILL INTERNATIONAL EDITIONS

Lokasi Tiki Bandung. Tersedia http://www.tikibdo.com/shipping/find_location.html diakses pada 26 Maret 2011

Maulana, Dwi, Usulan Pengembangan Kualitas Layanan Pos Express dengan Metode QFD di Wilayah Bandung, Tugas Akhir Teknik Industri, STT Telkom, Bandung, 2007.

Pratiwi, Valentina, Usulan Pengembangan Layanan Duit Pos Multiguna Dengan Metode QFD (Studi kasus : PT POSINDO BANDUNG), Tugas Akhir Teknik Industri, STT Telkom, Bandung, 2009.

Target Laba. Tersedia di <http://www.tribunjabar.co.id/> diakses pada 11 Oktober 2010.

Target Penjualan. Tersedia <http://antarajawabarat.com/> diakses pada 10 Februari 2010.

Team PT Posindo. (Januari 2011). *Company Profile of PT Posindo*.(online). Tersedia; : <http://www.Posindonesia.co.id>

Tim Asisten Laboratorium Tekno Ekonomi .2009.*Modul Praktikum Perancangan Produk* . Bandung: Tekmi Laboratory.

Validitas dan Reliabilitas. Tersedia <http://toswari.staff.gunadarma.ac.id> diakses pada 22 Maret 2011.

Yana, Novi, Perencanaan Strategi Bersaing Unit Bisnis Pos Express UPT PT Pos Indonesia II Bandung untuk Produk *Next Day Segmen Ritel*, Tugas Akhir Teknik Industri, STT Telkom, Bandung, 2008.