

DAFTAR PUSTAKA

- Arche Sulana, Sri Widaningrum. (2013). Peningkatan Kualitas Layanan Telkom Speedy Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) di PT Telkom TBK. Kancatel Tanjung Pinang. Bandung: Universitas Telkom
- Akao, Y. (1990a). *An introduction to quality function deployment*, in Akao, Y. (Ed.), *Quality Function Deployment: Integrating Customer Requirements into Product Design*, Productivity Press, Cambridge, MA.
- Camp, Robert C. (1989). *Benchmarking: The Search for Industry Best Practices that Lead to Superior Performance*.
- Cohen, Lou. (1995). *Quality Function Deployment : How to Make QFD Work For You*. Massachussets : Addison Wesley Publishing Company.
- Mosha Yulian Joyosusono, Muhammad Iqbal (2011), Perbaikan Kualitas Pelayanan *ECommerce* Pada Perusahaan MOMMO Dengan Menggunakan Metode *Quality Fuction Deployment* (QFD). Bandung: Universitas Telkom
- Puspita Yuli Rachmawati, Amelian Kurniawati(2012), Pengembangan Kualitas Layanan Penjualan *Online* Peter Says Denim Menggunakan Integrasi *E-Service Quality*, Model Kano dan QFD, Bandung: Universitas Telkom
- Tan, K. C. & Pawitra, T. A. (2001). Integrating Servqual and Kano's Model into QFD for Service Excellence Development. *Managing Service Quality: An International*, 11(6), 418-430.
- Ulrich, K. T. & Eppinger, S. D. (2012). *Product Design and Development: Fifth Edition*. McGraw-Hill.
- Yanne Irene, Bambang Ruswandi. (2013). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan *Quality Function Deployment* (QFD) pada Laboratorium Matematika Pusat Laboratorium Terpadu. Jakarta: FST UIN Syarif Hidayatullah

Yunita, Indah. (2004). *Peningkatan Kualitas Layanan Stasiun Radio 'SKFM' di Kediri dengan Metode Servqual dan Quality Function Deployment*. Surabaya: Universitas Kristen Petra.