

DAFTAR PUSTAKA

- Asep, S. R. (2009). *Pengaruh Fasilitas, Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Internet di Kecamatan Gajahmungkur Semarang*. Semarang
- Cohen. (1995), *Quality Function Deployment: How to Make QFD Work for You* , AddisonWesley Publishing Co., Massachusetts
- Gasperz, Vincent. 1999. *Ekonomi Manajerial Pembuatan Keputusan Bisnis*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2011. *“Aplikasi Analisa Multivariate Dengan Program SPSS”*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- HS. Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Erlangga
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2010). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Mauludin, Hanif. 2001. *Analisa Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Image; Jurnal Penelitian Akuntansi Bisnis dan Manajemen*. Vol.7.No.1
- Putri, A.S.S 2015. *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Yummy Menggunakan Metode QFD (Quality Function Deployment)*. Skripsi. Bandung : Universitas Telkom
- Rao, Purba. 1996. *Measuring consumer perception through factor analysis. The asianmanager*. February-march, pp 28-23
- Rizky, M 2020. *Perbaikan Kualitas Pelayanan Konsumen dan Fasilitas Pada Rumah Makan Khas Banjar Hj. Itas dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD)*. Skripsi. Bandung : Universitas Telkom
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV

- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi
- Ulrich, Karl T. & Steven D. Eppinger (2001) *Perancangan & Pengembangan Produk*. Salemba Teknika, Jakarta.
- Wardani, M. K., Prima Dani, W. A., & Effendi, M. (2014). *Analisa dan Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Menggunakan Model Kano dan Quality Function Deployment (QFD) di Restoran siap saji X Cabang Plaza Surabaya*. Malang.
- Wawolumaja, R. dan Muis, R. 2012. *Quallity Function Deployment*. Fakultas Teknik. Universitas Kristen Maranatha.
- Zagloel, & Nurcahyo. (2013). *TQM: Manajemen Kualitas Total dalam Perspektif Teknik Industri*. Jakarta: PT. Indeks.