

DAFTAR PUSTAKA

- A. Amrullah, P. S. Siburian, dan S. Zainurossalamia. 2016. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 13(2):99-118.
- Chotimah, Chusnul., Prasmoro Alloysius., dan Siregar Denny. 2020. Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan Menggunakan *Metode Quality Function Deployment* (Studi Kasus Café XYZ Rawalumbu). *Jurnal of Industrial and Engineering System (JIES)*, (1) No. 2: 89-100
- G. L. David and D. B. Stanley. 2013. *Quality Management for Organizational Excellence* 7th ed. Pearson Education Limited. United State of America.
- Hermanto, dan Wiratman, Elfitria. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan Jasa *Go-Ride* dengan Metode Kano dan *Quality Function Deployment* terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus PT Go-jek Indonesia). *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, (7) No 2: 140-148
- Hoyer, W.D., MachlInnis, D.J., & Pieters, R. 2013. *Consumer behavior* 6th ed. Cengage Learning. South-Western.
- I. B. Suryaningrat, Djumarti, E. Ruriani, dan I. Kurniawati. 2010. Aplikasi Metode *Quality Function Deployment* (QFD) Untuk Peningkatan Kualitas Produk Mie Jagung. *Jurnal Argoteknologi*, (4): 8-17.
- Kotler. Philip dan Keller. Kevine Lane. 2016. *Marketing Management* 15th ed. Pearson Education Limited. United State of America.
- N. Kurriwati. 2015. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Dampaknya terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Eco-Entrepreneur*, (1):48-55.
- N. Pristianingrum. 2017. Peningkatan Efisiensi Dan Produktivitas Perusahaan Manufaktur Dengan Sistem *Just In Time*. *Jurnal Ilmiah Ilmu Akuntansi, Keuangan dan Pajak*, (1):41-53.
- Rahman. A. dan Supomo. H. 2012. Analisa Kepuasan Pelanggan pada Keperjaan Reparasi Kapal dengan Metode *Quality Function Deployment* (QFD). *Jurnal Teknik Perkapalan*, 1(1): 297-298.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Alfabeta. Bandung.

- Tjiptono, F dan G. Chandra. (2011). *Service, Quality, dan Satisfaction*. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono. F. 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono. F. dan G. Chandra. 2016. *Total Quality Manajement*. Andi. Yogyakarta.
- Wijaya. T. 2018. *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual.QFD dan Kano*. Edisi Kedua. B. Sarwiji. Ed. Penerbit Indeks Jakarta. Jakarta Barat.



