

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul. 2020. Analisa Kepuasan Pelanggan Pada Pekerjaan Reparasi Kapal Dengan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD). Jurnal Industrial Engineering.
- Akdon, dan Riduwan. 2013. Rumus dan Data dalam Analisis Statistik. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. 2019. Prosedur Penelitian. Jakarta: Rineka cipta
- Aurelya, Nurhayati, & Purba. 2022. Pengaruh Kondisi Sektor Kesehatan Terhadap Pertumbuhan Perekonomian Indonesia. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
- Azizah. 2018. Penerapan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) Dalam Memenuhi Kepuasan Konsumen Pada Industri Komponen Otomotif. Jurnal Industrial Engineering.
- Emmy N. 2022. Pendekatan *Quality Function Deployment* (QFD) dalam proses pengembangan desain produk Whiteboard Eraser V2. Jurnal Desain Produk
- Fatihudin & Firmansyah. 2019. Pemasaran Jasa: (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan). Deepublish
- Fauzan. 2021. Metode Analisis Kelayakan Bisnis Dan Metode HOQ untuk Penyempurnaan Perencanaan Pembuatan Lemari Lepas (Lemari Kayu Serbaguna). *Performa: Media Ilmiah Teknik Industri*
- Fonseca, J.Fernandes, & Delgado. 2020. Qfd as a tool to improve negotiation process, Product quality and market success, in a automotive industry. (battery components supplier).
- Indrasari. 2019. Pemasaran dan kepuasan pelanggan (1st ed.). unitomo press.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2016. Marketing Management.
- Kurniawan. 2018. Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Service Quality Pada PT. OSG Indonesia. Jurnal Teknik Industri. Universitas Mercu Buana.
- Marzuki, Armereo, & Rahayu. 2020. Praktikum Statistik. Ahli Media Press
- Meri, Ginting, & Halim. 2019. Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Ukrida Dengan Metode *Servqual* Dan *Quality Function Deployment* (QFD). Jurnal Industrial Engineering.

- Novianti, Endri, & Darlius. 2018. Kepuasan Pelanggan Media Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Mix: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(1), 90. <https://doi.org/10.22441/mix.2018.v8 i1.006>
- Nuryadi. 2019. Penerapan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Pemasaran Produk Elektroplating Plastik ABS (Studi Kasus: PT Uyemura Indonesia). *Jurnal Industrial Engineering*.
- Pandila. 2019. Strategi Peningkatan Kualitas Produk Ayam Goreng Rumah Makan Ayam Goreng Asli Prambanan Renon, Denpasar. *Jurnal Rekayasa dan Argoindustri*.
- Safitri, R. N., & Marlius, D. 2018. Penerapan E-banking dalam meningkatkan jasa dan layanan perbankan di PT. bank rakyat indonesia cabang padang.
- Setyabudhi & Saputra. 2020. Analisis Pengembangan Produk Charger Handphone Dengan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD). *Engineering and Technology International Journal*, 2(03), 1-8.
- Soni. 2018. Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PT Interyasa Dumai Menggunakan Metode *Service Quality (SEVRQUAL)* dan *Quality Function Deployment* (QFD). *Jurnal Unitek Universal Teknologi*.
- Sri & Budirahaju. 2018. Aplikasi Metode (QFD) Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Permohonan SIM Pada Satlantas Kabupaten Jombang. Universitas Darul Ulum Jombang
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabet.
- Tjiptono, F., & Diana, A. 2019. Kepuasan Pelanggan Konsep, Pengukuran, & Strategi. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Wijaya. T, 2018. *Manajemen Kualitas Jasa Desain servqual, Quality Function Deployment (QFD), dan Kano*. Edisi Kedua. B. Sarwiji. Ed. Penerbit Indeks Jakarta. Jakarta Barat.
- Yuliani. 2018. Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan *Service Quality* Dan *Quality Function Deployment* (QFD) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan.