

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, F., & Nasution, S. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Model Kano Dan Quality Function Deployment (Qfd) Dalam Meningkatkan Kualitas Desain Kemasan Minuman Herbal Serbuk. *Jurnal Ilmiah Teknologi dan Rekayasa*, 28(3), 199-217.
- Andreassen, Tor W. (2004). Satisfaction, loyalty and reputation as indictator of castumer orientation in the public sector. NORWAY: Magma.
- Anggreani, H. M., & Yafi, M. M. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Metode Quality Function Deployment (QFD)(Studi Kasus Madrasah Ibtidaiyah "X"). *Nusantara Technology and Engineering Review*, 1(1), 54-61.
- Bethe, Lawrence. (1962). *Industrial Organization and Management*. Japan: Tosho Insatsu.
- Cohen, Lou. (2005). *Quality Function Deployment: How to Make QFD Work*.
- Dabukke, D. F. A., & Septarini, I. R. (2025). Peningkatan Kepuasan Pelanggan di Arion Laundry Menggunakan Metode QFD. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan*, 4(3), 735-739.
- Feigenbaum, James A. (2003). *Financial Physics*. New York: Paperback.
- Gulla, Rendy. 2015. Analisis kepuasan konsumen, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Menadi Grace Inn. *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado*. 3(1).
- Hakim, F. R., & Sulistiyowati, W. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Kepuasan Pelanggan Dengan Integrasi Metode Servqual, Qfd Dan Topsis. *Industrika: Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 6(2), 53-65.
- Hastian, J. R., & Sulistiyowati, W. (2022, July). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Dengan Metode Servqual QFD Dan IPA Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bengkel Cat. In *Seminar Nasional Inovasi Teknologi e-ISSN* (Vol. 2549, No. 7952, p. 7952). *Journal of Service Research (JSR)*
- Journal of Services Marketing (JSM)*
- International Journal of Service Industry Management (IJSIM)*
- Journal of Marketing (JM)*
- "Service Quality: A Review and Critique" oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988)
- "The SERVQUAL Scale: A Multiple-Item Instrument for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality" oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988)

- Kotler, P., & Armstrong, G., " Dasar-dasar Pemasaran " , Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta : Prenhallindo, 1998- Kotler, P., * Manajemen Pemasaran -, Jakarta : Erlangga 1996
- Kotler, Philip. & Gary Armstrong. 2014. Principle Of Marketing. 15th edition. Prentice Hall: New Jersey.
- Kotler, Philip. 2012. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Kedua Belas, Jilid 1, diterjemahkan oleh Benyamin Molan. PT. Indeks: Jakarta.
- Kotler, Phillip dan Kevin L. Keller. 2016. Marketing Management. 16 edition. Pearson: New Jersey
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson Education.
- Kotler, Philip & Armstrong. 2012. Marketing Management. 14th Edition.
- Palmer, Kock. (2012). Voice of Customers. USA: Little Brown. Palmer.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing, 49(4), 41-50.
- Putri, N. N. D., Pujiyanto, T., & Kastaman, R. (2021). Penerapan Metode Quality Function Deployment (QFD) yang Terintegrasi Metode SERVQUAL untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen dalam Kualitas Pelayanan di Inaka Coffee. Jurnal ekonomi pertanian dan agribisnis, 5(4), 1037-1050.
- Revelle, Jack B. (2007). The Hand Book of QFD. United State: Acid Free Paper.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV.
- Suprpto, j-, " Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pasar-pasar " Edisi ban: " Jakarta : Rineka Cipta 2001
- Tjiptono, F., " Strategi Pemasaran ", Yogyakarta: ANDI, 1999 of You. New York: Wesley Publishing Company.
- Tony Wijaya. (2011). Manajemen Kualitas Jasa. Yogyakarta: PT. Index.