

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Rahman dan Supomo Heri, 2012, “Analisis Kepuasan Pelanggan pada Pekerjaan Reparasi Kapal dengan Metode *Quality Function Deployment (QFD)*”. Volume 1, No.1

Akao, Y., 1990. *Quality Function Deployment : Integrating Customer Requirements Into Product Design*, Productivity Press. Portland, Oregon.

Aryani Dwi dan Rosinta Febrina, 2010.” Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan”.Volume 17, No. 2

Cohen L, 1995, *Quality Function Development: How to Make QFD Work for You*, Massachusset. Addison-Wesley Publishing Company.

Dale, B. G. (1994). *Managing Quality*, Edisi Kedua, Prentice Hall International, Manchester, UK.

Kasnodiharjo, 1993. Langkah-langkah Menyusun Kuesioner, III (2), p.22-26

Kotler, Philip, 1999, *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia Buku 1*, Alih Bahasa Teguh, Tjiptono, Fandy, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta

Kotler, Philip and Garry Amstrong. 2012. *Principles of Marketing*. New Jersey: Pearson Education Limited

Mullin, John W, Orville C Walker. 2005. *Marketing Management A Strategic Decision*, fifth edition, New York: McGraw Hill.

Saidani Basrah dan Arifin Samsul Jurnal, 2012, “ Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada *Ranch Market*”. Vol. 3, No.1

Sulistiyawati, H, 2005. Penerapan *Quality Function Deployment* untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di restoran Boyong Kalegan. Vol. 18, No.1

Tampubolon, D.P, 2001. Perguruan Tinggi Bermutu : Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Abad ke- 21. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Umar, Husein, 2002, *Metoda Riset Bisnis*, Penerbit, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

L. Y. Wahyudi, 2002. Aplikasi *Quality Fancion Deployment* Untuk Meningkatkan Kualitas Produk, Perpustakaan UNIKOM, Bandung

Walpole, Ronald E, 1986, *Pengantar Statistik Untuk Ilmuwan dan Insinyur*, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Wijaya, T., 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*, Penerbit PT Indeks, Jakarta.

V. A. Zeithaml, M. J. Bitner, 2008. *Service Marketing, integrating customer focus across the firm*. Mc Graw Hill, New York.

