

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Assauri, Softjan. 2008. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi Revisi. Jakarta: Lembaga Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Dudung, Meidy, Tasya, dan Sri. 2008. *Modul Laboratorium Statistik*. Bandung: Lembaga Penelitian Universitas Islam Bandung.
- Gilang, B. 2012. Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD) pada Restoran Bebek Garang” [Skripsi]. Bandung: Fakultas Ekonomi Universitas Islam Bandung.
- Ginting, Mareta dan Tarwiyah. Pengaruh Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung – Warung Makan Kaki Lima Jl. Sei Deli Medan, dalam *Jurnal Manajemen Bisnis STIE IBBI*, Volume 19, Nomor 1, Januari 2013 (diunduh 13 Agustus 2014). Tersedia di: <http://ibbi.ac.id/ibiacid/bahan/Mareta-1.pdf>
- Google. Langkah-langkah dalam *Quality Funtion Deployment* (Diunduh 22 April 2012). Tersedia di: <http://www.google.co.id/Langkah-langkah-Dalam.Quality Funtion Deployment.html>.
- Heizer, Jay dan Barry Render. 2012. *Operations Management*. Jakarta : Salemba Empat.
- Istianto, John Hendra dan Maria Josephine Tyra. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto, dalam *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (Jenius)*. Vol.1, No. 3, September 2011 (diunduh 13 Agustus 2014). Tersedia di: <http://News.Pallomtech.com/wp-content/uploads/2012/01/JHONMARIA-JE01032011.pdf>
- Kotler, Philip. 2004. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Nasution, M. N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)* Edisi kedua. Jakarta : Ghalia Indonesia.

Normasari, Selvy, dkk. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan (Survei padaTamu Pelanggan yang Menginap di Hotel Pelangi Malang), dalam *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol 6, No.2, Desember 2013 (diunduh 13 Agustus 2014). Tersedia dari : http://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&veb=0CCoQFJAB&url=http%3A%2F%2Fadministrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id%2Findex.php%2Fjab%2Farticle%2Fdownload%2F286%2F479&ei=he75u72YEsqfugS4_oCobw&usg=AFQjCNGszzaPNtSzx1fe2q8dVVYyu8FVAg&bvm=bv.73612305,d.c2E

Santoso, Haryo. Meningkatkan Kualitas Layanan Industri Jasa melalui pendekatan Integrasi Metoda Servqual-Six Sigma atau Servqual-QFD, dalam *J@TI Undip*, Vol.1, No.1, Januari 2006 (diunduh 13 Agustus 2014). Tersedia dari:<http://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&veb=0CCoQFJAB&url=http%3A%2F%2Fejournal.undip.ac.id%2Findex.php%2Fjgti%2Farticle%2Fdownload%2F2203%2F1925&ei=AOz5U67JMYnHuATOkYD4Bg&usg=AFQjCNEKLyUtnyaTTSmGDK-Ancbhy8Mqnw&bvn=bv.73612305,d.c2E>

Sumayang, Lalu. 2003. *Dasar-Dasar Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.

Umar, Husein. 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks

Wikipedia. Operations Management (diunduh 13 Agustus 2014). Tersedia dari: <http://en.wikipedia.org/wiki/ManajemenKualitas>

Yuliarty, Popy, dkk. Pengembangan Desain Produk Papan Tulis dengan Metode *Quality Function Deployment (QFD)*, dalam Jurnal Ilmiah PASTI Volume VI, Edisi 1 (diunduh 13 Agustus 2014). Tersedia dari: http://digilib.marcubuana.Ac.id/manager/file_artikel_abstrak/isi_artikel_219568766993.pdf