

DAFTAR RUJUKAN

- Apriliya, Putri, R. (2012) Re: *Kualitas Pelayanan Konsumen*. Jurnal Industri Vol 4 No. 1 Hal 41-52
- Deni,Irawan.(2008). Re: Peningkatan Mutu Jasa Service. Diakses Dari https://www.google.com/search?q=analisis+peningkatan+mutu+jasa+service+kendaraan+bermotor+roda+dua+dengan+quality+function+deployment&rlz=1C1CHBD_enID734ID735&oq=anali&aqs=chrome.0.69i59j69i57j0l4.16500j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8.
- Eriansyah, Maulia, R. (2013) *e-Jurnal Teknik Industri FT USU* Vol 1, no.2, Februari 2013 pp. 1-7
- Ir. Setijanen. (2012). *Analisa Kualitas Pelayanan Dengan Servqual dan QFD*. Surabaya: Handy.
- Kotler. Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks, Kelompok Gramedia
- Salomon. R. Michael dan Stuart. W. Elnora. (2003). *Marketing Real People. RealChoices*. Internasional Edition. Prentice Hall. New Jersey.
- Tjiptono. Fandy. (2005). *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Malang: Bayu Media Publishing.
- Tjiptono. Fandy (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.