

## DAFTAR RUJUKAN

- Afriyadi, Rudi. 2015. Penggunaan *Quality Function Deployment* (QFD) dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Politeknik Sukabumi. ***STAR – Study & Accounting Research***.
- Afrini K.A, Ida Mardhiah. 2017. Analisis Kualitas Layanan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) dan *Service Blueprint* pada Instalasi Rawat Jalan Rsud Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara. ***Tesis***. Makassar: Pascasarjana Universitas Hasanuddin.
- Halim, Allan Hardhika, Nasir Widha Setyanto dan Rahmi Yuniarti. 2013. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan dengan Integrasi *Service Quality* (*Servqual*) dan *Quality Function Deployment* (QFD). ***Jurnal Rekayasa***.
- Hardiyansyah. 2011. ***Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya***. Yogyakarta: Gava Media.
- Hartanti, Firda Triana dan Ni Luh Putu Hariastuti. 2015. Integrasi *Servqual* dan QFD untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Tempat Rekreasi Kenjeran Baru Surabaya. ***Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan III 2015***. Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya. ISBN 978-602-98569-1-0.
- Hariato, David dan Hartono Subagio. 2013. Analisa Pengaruh Kualitas Layanan, *Brand Image*, dan Atmosfer terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel *Intervening* Konsumen Kedai DeJaVu Surabaya. ***Jurnal Manajemen Pemasaran***. Vol. 1, No. 1, (2013) 1-8.
- Kesumawati Nila dan Ichwan Aridanu. 2018. ***Statistik Parametrik Penelitian Pendidikan***. Palembang: Noer Fikri.
- Magdalena, Marito, Sugih Arto P dan Rosnani Ginting. 2013. Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) di Rumah Sakit XYZ. ***e-Jurnal Teknik Industri FT USU*** Vol 3, No. 2, Oktober 2013 pp. 31-37.
- Marliana, Sonya dan Rini Dharmastiti. 2008. Integrasi *Servqual* dan QFD untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Angkutan Massa Trans Jogja. ***Seminar Nasional Aplikasi Sains dan Teknologi 2008***. IST AKPRIND Yogyakarta.

- Midayanti, Shinta. 2017. Analisis Kualitas Pelayanan Jasa dengan Metode *Servqual* dan *Quality Function Deployment (QFD)* (Studi Kasus pada Stasiun Gubeng Surabaya). *Skripsi*. Jawa Timur: Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”.
- Poniman dan Zeplin Jiwa Husada T. 2016. Upaya Peningkatan Pelayanan Jasa (*Servis Excellent*) terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Pendekatan *Servqual* dan *Quality Function Deployment (QFD)*. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XXV*. Program Studi MMT-ITS, Surabaya, 30 Juli 2016
- Remiasa, Marcus dan Yenny Lukman. 2007. Analisis Persepsi Pelanggan terhadap Kualitas Layanan *Coffee Shop Asing* dan *Coffee Shop Lokal*. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, Vol.3, No.2, September 2007: 70-79.
- Riduwan. 2013. *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Refika Aditama.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2004. *Total Quality Management*, Yogyakarta : Andi Offset.
- Utami, Ida Ayu Inten Surya dan I Made Jatra. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4, No. 7, 2015 : 1984-2000. ISSN: 2302-8912.
- Widjoyo, Iksan Ongko, Leonid Julivan Rumambi dan Yohanes Sondang Kunto. 2013. Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Drive Thru McDonald’s Basuki Rahmat di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol. 1, No. 1, (2013) 1-12.

