

DAFTAR RUJUKAN

- Aria Candra Suratman 2012. Usulan Peningkatan Kualitas Jasa Taksi Online Dengan Pendekatan *Quality Function Deployment* (QFD). (Diakses Tanggal 14 Maret 2019)
- Ariani, D.W. 2002. Manajemen Kualitas
- A Parasuraman, 1985. *Serqual: A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*
- Azwar. S. 1986. *Relibilitas dan Vaaliditas Interpretasi dan Komputasi*. Yogyakarta. Liberty.
- Eunike Augustine, Rudy Wawolumaja 2012. Perbaikan Dan Peningkatan Kualitas Jasa Dengan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* Diintegrasikan Dengan Model Kano.
- Feigenbaum, Armand.V. 1991. *Total Quality Control. Third Edition*. Mc Grow. Hill Book. Singapoe. Gaespersz, Vincent.2002.
- F Tjiptono. 2004. *Service Quality and Satisfaction*. Yoyakarta: Penerbit Andi
- Gaspers. 1997. *The Implementation Of Quality Fanction Deployment Based On Linguistic Data*.
- Ghozali, Imam. 2010. *Aplikasi Multivariat Dengan Prgram SPSS*. Badan Penelitian Universitas Diponogoro. Semarang.
- Goetsch, David L, Davis B. 1994. *Introduction To Total Quality, Quality, Productivity, Competitiveness*. Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall.
- Luqmananda Bayuningrat, Handoyo, Widayanto 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pengguna Transportasi Taksi New Atlas Kota Semarang (Diakses Tanggal 14 Maret 2019)
- Marimin,Msc. 2004. *Teknik Dan Aplikasi Pengambil Keputusan. Keputusan Kriteria Majemuk*. Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana.

Pengertian Kualitas, Jasa Dan Peningkatan Kualitas Di Akses Dari
<http://www.pengertianpakar.com/2015/05/pengertian-kualitas-menurut-pakar.html>

Program Studi Teknik Industri. 2018. *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian dan Skripsi Program Studi Teknik Industri*. Palembang : Universitas Bina Darma.

PT Asoka Puri Kreasi. *Data Jumlah Pengaduan Pelanggan Pengguna Jasa Taksi Online Star Cab Tahun 2018*.