Daftar Pustaka

Cohen, L. (1995). *Quality Fungtion Deployment. How to Make QFD Work for You.* United States of America: Addison Wisley Publishing.

Girsang, Irene, V. (2012) *Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode Servqual Dan Qfd (Studi Kasus Pada Badan Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi Propinsi Sumatera Utara)*. Sumatera: USU (Universitas Sumatera Utara).

Nawangsasi, R. *Usulan Perbaikan Pelayanan Di Gudang DIPO Lokomotif DAOP 2 Bandung Dengan Metode House Of Quality*. Bandung: UNIKOM.

Situngkir, Irfian, D. (2013) *Analisis Kepuasan Pelanggan (Mahasiswa) Dengan Menggunakan Metode Servqual Dan Qfd (Quality Function Deployment) Pada Jurusan Teknologi Mekanik Industri Ptki Medan*. Sumatera: USU (Universitas Sumatera Utara).

Suhartono, D. (2014) *Metode Riset Pemasaran*, Bandung: CV. ALFABETA.

Tajusarof, T. (2012) *Perbaikan Kualitas Pelayanan Yogya Toserba Tasikmalaya Dengan Metode Importance Performance Analysis*. Bandung: UNIKOM.

Tjiptono,F., dan Chandra,G. (2015). *Service, Quality dan Satisfaction*. *Edisi 4.* Yogyakarta: CV.ANDI OFFSET.

Tjiptono. F., dan Diana,A., (2001). *Total Quality Management, Edisi Revisi.* Yogyakarta: CV.ANDI OFFSET.

Wijaya,T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa. Desain Servqual, QFD dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: PT. INDEX.