

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Wahyu D, 2009, *Manajemen Operasi Jasa*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Cohen, L. (1995) *Quality Function Deployment : How to Make QFD Work for You*. United States of America: Addison Wisley Publishing.
- Hadiputra, Darmawan, 2010, *Usulan Peningkatan Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Fuzzy Servqual dan Index Potensial Gain Customer Value (PGCV) (Studi Kasus PT Yomart Rukun Selalu)*, Fakultas Teknik, Universitas Widyatama, Bandung.
- Kusumadewi, Heri Purnomo, 2004, *Aplikasi Logika Fuzzy untuk pendukung keputus*, Graha ilmu, Yogyakarta.
- Kusumadewi, Sri Dkk, 2006, *Fuzzy Multi-Attribute Decision Making (Fuzzy MADM)*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Risenasari, Hepi, 2009, *Penerapan Metode Quality Function Deployment (QFD) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Restoran Pringjajar Kabupaten Pemalang Jawa Tengah*, Skripsi Ekonomi dan Manajemen, IPB Bogor.
- Siregar, Lukman Arief, 2012, *Penggunaan Metode Fuzzy-Servqual Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan*. Universitas Sumatera Utara, Sumatera.
- Supriyanto, Rachmat, 2013, *Analisis Perbaikan Kualitas Layanan Dengan Metode Servqual, Model Kano, Dan Qfd Di Ud. Adam Sport Gresik*, Fakultas Teknik, Program Studi Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Gresik Jawa Timur.
- Tjiptono Fandy, 1997, *Manajemen Jasa*, Cetakan 2, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono Fandy, 2002, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, edisi kedua, penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2003, *Konsepdan Aplikasi dengan SPSS*, PT.Elex Media Komputindo, Jakarta.

- Wulandari, Sri Hariani Eko dan Ciptomulyono Udisubakti, 2012, ***Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan Menggunakan Integrasi Metode Fuzzy Servqual Dan Qfd (Studi Kasus : Program Studi SI Sistem Informasi Stikom Surabaya)***, Program Magister Manajemen, Teknologi Industri Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya Jawa Timur.
- Zusaifi, A'ang, 2013, ***Penerapan Fuzzy Servqual Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Layanan (Study Kasus Di Bengkel CV. Reksa Group)***, Fakultas Teknik, Program Studi Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Gresik Jawa Timur.