

## DAFTAR PUSTAKA

- Destyasa E. W, Setyanto N. W, Ceria, F. 2013. “*Analisis Kualitas Jasa Listrik Prabayar Dengan Mengintegrasikan Metode Servis Quality (SERVQUAL) Dan Quality Function Deployment (QFD) Di Perusahaan Listrik Negara (Persero), Tbk.*” Jrmsi. Student Journal. ub.ac.id / index . php / jrmsi / article / view / 29.
- Donoriyanto, S, D. 2012. “*Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Dengan Metode SERVQUAL Dan QFD Di PT. APAS.*” Ejournal. Upn Jatim. ac.id / index. Php / telenapro / article / view file / 295/242.
- Ginting, M., Halim D. I, 2012. “*Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Ukrida Dengan Metode SERVQUAL Dan QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD),*” Jurnal Teknik dan Ilmu Komputer,01(02), Apr-Jun 2012 PP182-195.
- Halim A. H, Setyanto N. W., Rahmi, Y. 2013. “*Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan Dengan Integrasi Servis Quality (SERVQUAL) Dan Quality Function Deployment (QFD),*” Jrmsi. Student Journal. ub,ac.id / Index. Php / jrmsi / article / view / 27.
- Hermanto, K. Cahyadi, I. 2012 “*Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Minat Beli Ulang Fast Food Ayam Goreng Tepung Di Kalangan Mahasiswa Universitas Kristen Petra Surabaya.* <https://media.neliti.com/media/publications/82237-ID-pengaruh-kualitas-produk-dan-harga-terha.pdf>.
- Hill. R. 2012, “*What Sample Size Is Enough In Internet Survey Research*”. IPCT-J Vol 6 No 3-4 Robin Hill.html, 31 Mei 2012.
- Margareta. A. P, Wahyuni, C. H. 2016. “*Peningkatan Kualitas Pelatihan Di Centre Melalui Integrasi Metode Service Quality (SERVQUAL) Dan Quality Function Deployment (QFD)*”.Jurnal Teknik Industri, Vol. XI, No 3, September 2016
- Masrun. 1979. “*Reliabilitas Dan Cara Menentukannya.* Yogyakarta : UGM
- Nugroho, S. B. Djuniadi. Rusilowati, A. 2016.”*Pengembangan Penilaian Kinerja Menggambar Teknik Potonggan Di SMK Kurikulum 2013*”. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index/.php/jere>
- Satriadi. 2014. “*Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Matrix Sebagai Dasar Perbaikan Strategi Pelayanan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Pekanbaru.*”. Simposium Nasional Teknologi Terapan (SNTT) 2, 2014.
- Santoso H., 2006. “*Meningkatkan Kualitas Layanan Industri Jasa Melalui Industri Jasa Melalui Pendekatan Integrasi Metoda Servqual - Six Sigma Atau SERVQUAL – QFD,*” J@TI Undip, 1(1), Januari 2006, PP 85-106
- Setyawan. W. 2015. “*Integrasi Servqual Dan Quality Function Deployment (QFD) Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Akademik Fakultas Teknik Univesitas Suryakencana.*
- Suryabrata, Sumadi. 2004:28.*Metodologi Penelitian.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Simamora, B. 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen.* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Soedjono M., 2012. “*Analisis Dan Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Menggunakan Integrasi Metode SERVQUAL, MODEL KANO, Dan QFD di Warung Ipang Cabang Mayjend Sungkono SURABAYA*,” *Calypra: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 1(1), 2012 PP 1-19.
- Ulkhag M. M, Barus M. P. Br, 2017. “*Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan SERVQUAL: Studi Kasus Layanan IndiHome PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk, Regional 1 SUMATERA*.” *Jurnal Sistem Dan Manajemen Industri*, 1(2), Desember 2017, PP 61-67.
- Wijaya T., 2018. “*Manajemen Kualitas Jasa Desain SERVQUAL, QFD, dan KANO, Edisi 2. PP 1-240*.”
- Winarno, H. Absor, Tb. 2017. “*Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) Dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada PT. Media Purna Engineering*,” *Jurnal Manajemen Industri Logistik Vol.1 No2*. November 2018.