

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardihyani, N. (2009). *Integrating Serqual with Kano Into Quality function Deployment (QFD) For Better Quality of Service (Case Study: PT. Pos Indonesia)*. Institut sepuluh November: Jurnal Teknik Industri. Surabaya.
- Akao, Y. (1990). *Quality Function Deployment: Integrating Customer Requirements into Product Design*. Translated by Glenn H. Ty Press.
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan praktek*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Cohen, L. (1995). *Quality Function Deployment: How to Make QFD Work for You*. United States of America: Addison Wisley Pubhling.
- Endah, U. (2015). *Pendekatan model kano pada quality functional development untuk perbaikan kualitas kegiatan belajar mengajar*. Jurnal Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Fatimatuzzahra. M, (2018). *Analisa Kualitas Layanan dengan Model Kano dan Quality Function Deployment*. Skripsi: Universitas Muhammadiyah Gresik. Gresik.
- Foster, S, T. (2007). *Managing Quality ; An Integrative Approach*. Third sediton New Jersey :Pearson Eductio, Inc.
- Groth, M. (2008). *Pengetesan dan Pemeriksaan Psikologi*. Jilid 1. PT Indeks. Jakarta.
- Gaspersz (2002). *Manajemen kualitas*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Jayati Wilar, 2013, “Perencanaan Kualitas Layanan Jasa Jimmy’s Pub dengan Serqual Method, Kano Model, metode *Quality Function Deployment (QFD)*”, Universitas Trunojoyo, Madura.
- Jayanti, Yenny Novi, 2013, “Peningkatan kualitas layanan pengujian data kalibrasi peralatan kesehatan menggunakan *intregrasi serqual method, kano model dan quality function deployment (QFD)*”. Universitas Indonesia, Jakarta.
- Kano, N. (1984). *Attractive Quality and Must-be Quality. The jurnal of japanese socity for quality contro, Vol. 2, No 2,. Japanese*.
- Kotler, P. (1994). *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation, and Control*. Prentice-Hall, Inc. New Jersey.

- Mafazah, N. (2014). Penerapan Metode *Quality Function Deployment* untuk pengembangan desain motif batik khas Kalimantan timur. Jurnal Politeknik negeri samarinda. Kalimantan.
- Ramandhani. Y. (2015). *Peningkatan Kualitas Layanan Menggunakan Metode Quality Function dan Kano*. Universitas Muhammadiyah Malang. Malang,
- Singgih, M, L. (2014). *Pengembangan model integrasi Kano untuk optimasi kepuasan konsumen*. Jurnal ITS.
- Santoso, S. (2002). *Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sumaryono. (2013). *Analisis Kualitas Jasa Layanan Pencucian Mobil dengan Metode Servqual, Kano dan AHP di Paddock Gresik*. Skripsi: Universitas Muhammadiyah Gresik.
- Supranto. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta.
- Suryani. (2008). *Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Graha Ilmu Perilaku Konsumen. Yogyakarta.
- Tan, K.C. and T.A. Pawitra, (2001). *Integrating Servqual and Kano's Model into QFD for Service Exceclent Development*. Managing Service Quality.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi pemasaran*. Edisi III. Yogyakarta: Andi offset.
- Umarto. (2014). *Analisa Layanan Tenaga Pendidik dan Kependidikan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Servqual dan Quality Function Deployment (QFD) di SMK PGRI Gresik*. Skripsi: Universitas Muhammadiyah Gresik.
- Ulrich Karl, & Steven D. Eppinger, (2001). *Perancangan & Pengembangan Produk*. Salemba Teknika, Jakarta.
- Walpole, R. (1995). *Pengantar statistika*, edisi ke 3. Penerbit PT.Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa*. Edisi 2 Cetakan 1. PT. Indeks. Jakarta.
- Walden, D. (1993). *A special issue on kano's methods for understanding customer defind quality, Vol 1, No 1-3. The center for quality of manajemen journal*.