

DAFTAR PUSTAKA

- Akao, Y. (1990). *Quality Function Deployment : Integrating Customer Requirements into Product Design*. Translated by Glenn H. Mazu. Productivity Press.
- Algifari. (2016). *Mengukur Kualitas Layanan*. Edisi Refisi. Yogyakarta : Penerbit BPFE-Yogyakarta.
- Ariani, D. W. (2009). *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2013). *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. (2002). *Reliabilitas dan Validitas*. Edisi 4. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Cohen, L. (1995). *Quality Function Deployment (How to Make QFD work of you)*. New York : Wesley Publishing Company.
- Coleman, L.B. (2014). *The Customers-Driven Organization : Employing the Kano Model*. Florida : CRC Press.
- Farah, A. N. (2018). *Perancangan Perbaikan Sistem Layanan Publik dengan Integrasi Metode Servqual, Kano, dan QFD (Studi Kasus : Kantor Kecamatan Ceper)*. Yogyakarta : Universitas Islam Indonesia : Tugas Akhir.
- Gasperez, V. (2001). *Total Quality Management*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Gunawan, R. (2015). Peningkatan Kualitas Layanan di Anugerah Copy Center Surabaya dengan Menggunakan Integrasi Service Quality dan Model Kano kedalam Quality Function Deployment. *Calyptra : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, No. 1 Vol. 4.
- Hilmansyah, D. (2016). Integrasi Metode Service Quality, Kano Model, dan Quality Function Deployment untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Sekolah Staf dan Komando Angkatan Laut. *Universitas Pertahanan Indonesia : Jurnal Pertahanan*, No. 1 Vol. 6.
- Irwan, & Haryono, D. (2015). *Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Teoritis dan Aplikatif)*. Bandung : ALFABETA.

- Kendampully, J., & Solnet, D. (2015). *Service Management Principles for Hospitality and Tourism*. United States : Kendall/Hunt.
- Kusumawardhani, Arianti., Nurdin, Shadfiq. (2018). *Implementasi Metode Quality Function Deployment (QFD) dalam Menganalisis Kualitas Pelayanan pada Bengkel Politeknik*. Engineering and Sains Journal. 2(2) : 95-102.
- Lukmanasari, D. (2019). *Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Bengkel Dengan Metode QFD (Quality Function Deployment) Di PT. Citra Cakra Persada Honda Jemurasari*. Jurnal Pendidikan Teknik Mesin. 8(1) : 103-110.
- Nofirza. (2011). *Aplikasi Metode Kano Dalam Analisis Indikator Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Arufun Ahmad Pekanbaru*. Jurnal. Vol. 9 No.1.
- Prabasari, D. A., Amani, H., & Wulandari, S. (2018). *Perbaikan Kualitas Pelayanan Produk T-Cash di Kota Bandung Menggunakan Integrasi Metode E-Service Quality dan Model Kano*. *e-proceeding of Engineering* (hal. 2837). Bandung : Universitas Telkom.
- Purwangingasminarti. (2016). *Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Bidang Pengecatan Menggunakan Metode QFD (Quality Function Deployment) di Bengkel Surya Jaya Motor Sidoarjo*. Jurnal Pendidikan Teknik Mesin. 4(7) : 213-218.
- Rahman, A., Supomo, Heri. (2012). *Analisa Kepuasan Pelanggan pada Pekerjaan Reparasi Kapal dengan Metode Quality Function Deployment (QFD)*. Jurnal Teknik ITS. 1(1) : 2301-9271.
- Rahmana, A., Kamil, M., Soemantri, E., & Olim, A. (2014). *Integrating of SERVQUAL and Kano Model into QFD to Improve Quality of Simulation-Based Training on Project Management*. *Insan Akademika Publications* (hal. 2301-4458). Bandung : Universitas Widyatama : International Journal of Basic and Applied Science.
- Rangkuti, F. (2003). *Konsep Pengukuran Kepuasan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Rizkiyani, A. H. (2016). *Strategi Pemasaran Obyek Wisata dengan Pendekatan Servqual mix dan Quality Function Deployment Studi Kasus di Obyek*

Wisata Pantai Talang Siring Kabupaten Pamekasan. Prosiding Seminar Manajemen Teknologi XXIV. MMT-ITS Hal-10.

R. Erinsyah Maulia. (2013). *Analisa Kepuasan Dengan Pendekatan Model Kano Dan Quality Function Deployment (QFD) Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Jasa Perbankan*. Jurnal Teknik Industri FT USU Vol 1 No. 2 pp 1-7.

Sudaryono. (2017). *Metodologi Penelitian*. Jakarta : Rajawali Perss.

Sulistiawan, Agus. (2017). *Integrasi Metode Kano Dan Quality Function Deployment (QFD) Untuk Peningkatan Pelayanan Pendidikan Studi Kasus di SMK Negeri 1 Baureno*. Jurnal.

Sumaryono. (2013). Analisis Kualitas Jasa Layanan Pencucian Mobil dengan Metode Servqual, Kano dan AHP di Paddock Gresik. Skripsi: Universitas Muhammadiyah Gresik.

Supena, A. R., Suhendra, A.A., & Tiara, A.R. (2017). Analisa Kebutuhan Layanan Biro Perjalanan Umrah Menggunakan Integrasi Servqual dan Model Kano di PT. XTZ. *e-proceeding of Engineering* (hal. 4286). Bandung : Universitas Telkom.

Supengat, G., & Kustiani, N. A. (2016). Studi Atas Pelayanan Client Coordinator Pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tipe A Tanjung Priok dengan Menggunakan Servqual, Kano Model, dan Quality Function Deployment. *Politeknik Keuangan Negara : Sekolah Akuntansi Negara*.

Tjiptono, F., & Candra, G. (2016). *Service, Quality and Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta : Andi Offset.

Widarman, Agung. (2016). *Usulan Rancangan Peningkatan Kualitas Pelayanan dalam Penyelenggaraan Pendidikan dengan Pendekatan Model Integrasi Servqual, Kani, dan QFD*. Jurnal Tesis. Bandung : Universitas Pasundan.

Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa (Desain Servqual, QFD, dan Kano disertai contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian)*. Jakarta : INDEKS.

Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa (Desain Servqual, QFD, dan Kano) Edisi 2*. Jakarta : INDEKS.