

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 EService 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.

