

DAFTAR PUSTAKA

- Akao, Y. (1990), *Quality function deployment (QFD) – Integrating customers’ requirements into product design*. English translation copyright, Productivity Press, USA.
- Arman, H. N. (2006), *Manajemen Industri*. Penerbit Andi. Jakarta.
- Cohen, L. (1995). *Quality Function Deployment: How to Make QFD Work for You*. United States of America: Addison Wisley Pubhling.
- Devellis, R. F. (2003). *Scale development: Theory and application (2nd ed.)*. New York: SAGE Publication.
- Fandy Tjiptono. (1997). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset, 2008. *Strategi Pemasaran (Edisi III)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Gerson, F. Richard. (2002). *Mengukur kepuasan pelanggan*. PPM. Jakarta
- Hakim, A. L. (2017). *Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Quality Function Deployment Pada J&T Express Cabang Benowo-Surabaya*. Skripsi: Universitas Muhammadiyah Gresik.
- Hendry Janitra Utama. (2015), *Analisis Perumusan Strategi Pemasaran Pada Ukm Batik Jawa Anggun Pekalongan Menggunakan Analisis SWOT dan AHP*. Universitas Diponegoro, Tembalang, Semarang.
- Kasali, R. (1998). *Membidik pasar indonesia segmentasi, targeting dan positioning*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Kotler, P. (1994), *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation, and Control*. New Jersey : Prentice-Hall, Inc.
- Kotler, philip dan K.L Keller. (2009). *Manajemen pemasaran*. Penerjemah : Bob Sabran. Erlangga. Jakarta.
- Maulia, Matondang, Ginting. (2013), *Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Model Kano serta Aplikasi Quality Function Deployment (QFD)*.
- Prihono (2012), *Desain Layanan Kendaraan Umum untuk Wanita Berbasis Fuzzy-Kano Quality Function Deployment*.

- Rangkuti, Fredy. (2005), *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Penerbit PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Schiffman, Kanuk. (2007), *Perilaku konsumen*. Edisi kedua. Jakarta PT. Indeks Gramedia.
- Styo Agung Pambudi (2017), *Perancangan produk tas anak-anak yang ergonomis dengan menggunakan metode Quality Function Deployment dan data Antropometri*. Gresik : Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Gresik.
- Suyono, Imam. (2009), *Perumusan Strategi Pemasaran Pada Industri Kecil Menengah Pembuatan Krupuk Dengan Metode Analisa SWOT Dan QFD (Studi Kasus: IKM Krupuk Najah Desa Kramat. Duduk Sampeyan*. Gresik : Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Gresik.
- Zeithaml, Valarie A. Parasuraman, Berrry, Leonard L., (1990). *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectations*. The Free Press New York.