

DAFTAR PUSTAKA

- Bakhtiar, Arfan Aries Susanty, Fildariani Massay. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Dan Model Kano (Studi Kasus: Pt. Pln Upj Semarang Selatan) *J@Ti Undip, Vol V, No 2*.
- Buku Induk Penerimaan Sampel Upt Laboratorium Uji Kualitas Lingkungan Kab. Gresik
- Dina, Akhmad Riyadi Wastra. (2013) Efektivitas Penerapan Sistem Manajemen Mutu Sni Iso/Iec 17025 : 2008 Di Laboratorium Benih. *Jurnal Agribisnis, Vol. 7, No. 2*.
- Ginting Rosnani Ginting, Ikhsan Siregar, Terang Ukur Hs. Ginting (2015) Perancangan Alat Penyadap Karet Di Kabupaten Langkat Sumatera Utara Dengan Metode *Quality Function Deployment (Qfd)* Dan Model Kano. *J@Ti Undip, Vol X, No 1*
- Henuk, Yohan Gunawan. Perencanaan *Quality Function Deployment (Qfd)* Pada Hotel Everbright Surabaya. Universitas Kristen Petra, Surabaya, Indonesia
- Hidayat, Trifenaus Prabu, Andre Sugioko, Adrian Fortuna Setiawan. (2016). Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Kebersihan Di Unika Atma Jaya Kampus Semanggi Dengan Integrasi Kano Model Dan Qfd (Studi Kasus : Pt.X). *Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya Jakarta*
- Hilmansyah, Dudy. (2016) Integrasi Metode *Service Quality, Kano Model* Dan *Quality Function Deployment* Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Sekolah Staf Dan Komando Angkatan Laut. *Jurnal Pertahanan, Volume 6, Nomor 1*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Upt Laboratorium Uji Kualitas Lingkungan Dlh Kab. Gresik Tahun 2016-2017
- Laporan Hasil Sosialisasi Sistem Manajemen Mutu UPT laboratorium Uji Kualitas Lingkungan. (2018).
- Nofirza, Kus Indrayani, (2011) Aplikasi Metode Kano Dalam Analisis Indikator Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Arifin Ahmad Pekanbaru. *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri Vol. 9. No. 1*.
- Nurjannah, (2015) Pengukuran Kualitas Pelayanan Laboratorium Dengan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus: Laboratorium Teknik Industri Dasar, Universitas Gunadarma). *UG Jurnal Vol. 9 No. 09*
- Priyono, Anjar, Andina Yulita. (2017). Integrating Kano Model And *Quality Function Deployment* For Designing Service In Hospital Front Office. Universitas Islam Indonesia. *Mniascience Issn:1697-9818*.
- R, Maulia Erinsyah, A. Rahim Matondang & Rosnani Ginting (2013). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Model Kano Serta Aplikasi *Quality Function Deployment (Qfd)* Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Jasa Perbankan.

- R, Putrin Aprilliya, Usman Effendi, Masud Effendi. (2012). Analisis Perancangan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Konsumen Dengan *Quality Function Deployment* (Qfd). *Jurnal Industria* Vol 4 No. 1.
- Suhendar, Endang., Suroto.(2014). Penerapan Metode *Quality Function Deployment* (Qfd) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada Ub. *Faktor Exacta* 7(4): 372-386 *Teknik Indusri Universitas Indraprasta PGRI*.
- Tutuhatonewa, Alfredo (2010). Aplikasi Metode *Quality Function Deployment* Dalam Pengembangan Produk Air Minum Kemasan. Issn: 1978-1105
- Yulismatun, Friska, Moses L. Singgih. (2015) Pengembangan Model Integrasi Kano-Qfd Untuk Optimasi Kepuasan Konsumen. Institut Teknologi Sepuluh Nopember Jurusan Teknik Industri.