

DAFTAR PUSTAKA

- Cohen, L. 1995. *Quality Function Deployment : How To Make QFD Work For You*. United States of America, Addison- Wesley.
- Day, B.G. 1993. *Quality Function Deployment : Lingking A Company With its Customer*. ASQC Quality Press. Milwaukee, Wisconsin.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Fandy, Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Kountur, R. 2003. *Metode Penelitian untuk Penulisan Skripsi dan Thesis*. PPM. Jakarta.
- Kurniawan, Niko Pradana. 2013. *Optimasi Kepuasan Konsumen Dengan Integrasi Penerapan Model Kano Dan Quality Function Deployment (QFD)*. Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Maulia, Erinsyah. 2013. *Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Model Kano Serta Aplikasi Quality Function Deployment (Qfd) Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Jasa Perbankan*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Rumit, R, 2014, *Analisis Kepuasan Mahasiswa dan Usulan Peningkatan Kualitas Jasa Pelayanan Administrasi Kemahasiswaan Dengan Menggunakan Model SERVQUAL, IPA, dan QFD*. Semarang: UNDIP.
- Subagyo, P. 2000. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta. Jakarta.
- Tjiptono Fandy, 2008, *Strategi Bisnis edisi ke-3*, Andi, Yogyakarta
- Tjiptono Fandy, 2001, *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta
- Tjiptono, F. dan Diana., 2001. *Total Quality Management*. Andi Offset. Yogyakarta..
- Utami, Endah. 2015. *Pendekatan Model Kano Pada Quality Function Deployment Untuk Perbaikan Kualitas Kegiatan Belajar Mengajar*. Yogyakarta: Umbul Harjo.