

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, A.H., & Nento,S., 2014, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Perpustakaan”, *Tadbir:Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol.2 No.2.
- Augusty Ferdinand, 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi Keempat. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Krisnasari, Della., Khairani, R.S., 2014, “Pendekatan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa Bober *Café* Bandung”. Prodi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi Dan Informatika, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Telkom.
- Ginting,M., & Halim.D.I., 2012, “Usaha Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan UKRIDA Dengan Metode *Servqual* Dan *Quality Function Deployment* (QFD)”, *jurnal ilmiah teknik dan ilmu computer UKRIDA*. Vol.1 No.2
- Hari Abdul Hadi, *et al.*, 2017, “*The Implementation of Quality Function Deployment (qfd) in Tire Industry*”, *Master of Industrial Engineering Program, Mercu Buana University*. Vol. 8 No. 4, 223-228.
- Harmaini, Lusi,2013, Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Dengan Metode *Quality Function Deployment* (QFD)(Studi Kasus: Perpustakaan Pusat Unp). *Jurnal Manajemen*,2.02.
- Hong-Bin Yan., Tieju Ma., 2015, “*A Group Decision-Making Approach to Uncertain Quality Function Deployment Based on Fuzzy Preference Relation and Fuzzy Majority*”, *School of Business, East China University of Science and Technology*. 815-829.
- <http://bisnisukm.com/rahasia-sukses-waroeng-spesial-sambal-waroeng-ss.html>  
Diakses pada 24 februari 2017 pukul 01:02 wib.
- Jay Heizer,& Barry Render, 2015, *Manajemen Operasi: Manajemen Keberlangsungan Dan Rantai Pasokan*, Edisi 11, Salemba Empat, Jakarta Selatan.
- Magdalena, Marito; arto, Sugi; ginting, Rosnani. Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) Di Rumah Sakit XYZ. *Jurnal Teknik Industri USU*, 2013, 3.2.

- Masjudin, Fatkhurijal; Dyah, Riandadari., 2014, Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Bengkel Sepeda Motor Menggunakan Metode QFD (Quality Function Deployment) Pada Bengkel Yamaha Mandala Motor Jl. Mayjend Sungkono No. 4 Surabaya. *Jurnal Teknik Mesin*, No.02, Vol.01, 172-178.
- Munjiati, Munawaroh. 2013. *Manajemen Operasi Strategi Untuk Mencapai Keunggulan Kompetitif*. Edisi kedua. Yogyakarta: LP3M UMY.
- Novita, Yulianti; Iwan Aang Soenandi., 2014, Usaha Peningkatan Pelayanan PT. X Supermarket Dengan Metode *Fuzzy Quality Function Deployment* (QFD), *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, Vol. 2, No. 1, 21-27.
- Pangestu, Subagyo., 2000, *Manajemen Operasi*, Edisi pertama, Fakultas Ekonomi Universitas Gadjah Mada Yogyakarta, BPFE Yogyakarta.
- Puspita, A.D., Dania, W.A.P., Putri, S.A., 2014, “Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji dengan Metode Servqual (*Service Quality*) dan QFD (*Quality Function Deployment*) (Studi Kasus di Prime Chicken)”, Alumni Jurusan Teknologi Industri Pertanian, Fakultas Teknologi Pertanian, Universitas Brawijaya, Malang.
- Risnasari, H., 2009, Penerapan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Restoran Pringjajar Kabupaten Pemalang Jawa Tengah, *Tugas Sarjana*, Departemen Agribisnis Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Sahney, Sangeeta., 2008, “*Critical Success Factors in Online Retail- An Application of Quality Function Deployment and Interpretive Structural Modeling*”, *Vinod Gupta School of Management Indian Institute of Technology*. Vol. 3 No. 1, 144-163.
- Sekaran, Uma., 2006. *Research Methods for Business*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setiyawan., Nalhadi, A., Ramayanti, G., Supriyadi., 2017, “Perancangan *Tracker Crankshaft Hydraulic* dengan Metode *Quality Function Deployment* (QFD)”, *Jurnal Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Serang Raya*. Isbn: 978-602-73672-1-0, 176-182.
- Sondakh, Conny, 2014. “Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado)”, *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen vol.3 No.1*.

- Suratman, Andriyastuti., 2013. *The Application Of Quality Function Deployment (Qfd) For Quality Of Indoor Rattan Chairs' Product Design For European Market (Study At The Center Of Rattan Furniture Industry In Sukoharjo Regency). Proceeding Seminar Nasional. Management Departmnt, Faculty of Economics, Universitas Islam Indonesia. Isbn: 978-979-636-147-2, 439-457.*
- Tjiptono, Fandy, 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima.* Yogyakarta: Andi Offset.
- Ullah.H., Ali.A., 2017, "*Design and Development of Mobile Phone using Quality Function Deployment*", *International Journal of Engineering Materials and Manufacture.* Universitas Teknologi Brunei. 1-10.
- Zulian Yamit., 2001, *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*, Edisi Pertama, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, Ekonisia.
- Zulian Yamit., 1996, *Manajemen Produksi dan Operasi*, Edisi Pertama, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, Ekonisia.