

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T. & Tantri, F., 2018. *Manajemen Pemasaran*. Cetakan ke-7 penyunt. Jakarta: Rajawali Pers.
- Adiandari, A. M., Winata, H., Fitriandari, M. & Hariguna, T., 2020. Improving the quality of Internet banking services: An implementation of the quality function. *Management Science Letters*, Volume 10(5), pp. 1121-1128.
- Alfatiyah, R., 2018. Analisis Kualitas Jasa Periklanan dengan Kombinasi Metode SERVQUAL dan Quality Function Deployment (QFD) Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *JITMI*, Volume 1(1).
- Anggraini, A. R. & Oliver, J., 2019. Persepsi Siswa Terhadap Pembelajaran Renang Pada Kelas X SMAN 1 Imogiri. *Journal of Chemical Information and Modeling*, Volume 53(9), pp. 1689-1699.
- Aritonang R, L. R., 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Batan, I. M. L., 2012. *Desain Produk*. Surabaya: Guna Widya.
- Cohen, L., 1995. *Quality Function Development: How to Make QFD Work for You*. s.l.:Addison Wesley Longman, Inc.
- Firatmadi, A., 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Journal of Business Studies*, Volume 2(2), pp. 80-105.
- Ghozali, I., 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., 2017. *Analisis Multivariat Dan Ekonometrika : Teori, Konsep, Dan Aplikasi Dengan Eview 10*. Ed. 1 ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goetsch, D. L. & Davis, S., 2015. *Quality Management for Organizational Excellence*. Eight Edition penyunt. New York: Pearson.
- Gunawan , H. & Prasetyo, J. H., 2020. The Influence of Service Quality towards the Customer Satisfaction of XYZ Bank at Gajah Mada Branch Office in West Jakarta. *International Journal of Innovative Science and Research Technology* , 5(3), pp. 160-164.

- Hair, J. F., Anderson, J. R. E., Tatham, R. L. & Black, W. C., 1998. *Multivariate Data Analysis*. Fifth Edition ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Heizer, J., Render, B. & Munson, C., 2016. *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management*. 12th ed penyunt. s.l.:Pearson Education.
- Herda, D. M., Arto P, S. & Ginting, R., 2013. Integrasi Metode Kano dengan Quality Function Deployment Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanna Hotel. *e-Jurnal Teknik Industri FT USU*, Volume 3(4), pp. 29-34.
- Irawan D, H., 2007. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Makassar: Rajawali Pers.
- Jaiswal, E., 2012. A Case Study on Quality Function Deployment (QFD). *IOSR Journal of Mechanical and Civil Engineering*, Volume 3, pp. 27-35.
- Jing-Hua, L., Lei, X. & Xiu-Lan, W., 2009. New Service Development using GAP-based QFD: A Mobile Telecommunication Case. *IJSTM*, Volume 12, pp. 146-174.
- KEMENPERIN, 2021. *Menperin: Industri Otomotif Jadi Sektor Andalan Ekonomi Nasional*. [Online] Available at: <https://www.kemenperin.go.id/artikel/22297/Menperin:-Industri-Otomotif-Jadi-Sektor-Andalan-Ekonomi-Nasional> [Diakses 17 Agustus 2022].
- Kotler, P. & Keller, K. L., 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12, Cetakan 12 penyunt. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, P. & Keller, K. L., 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Expedisi Di Surabaya*. Ilmu & Riset Manajemen penyunt. s.l.:s.n.
- Kountur, R., 2007. *Metode penelitian untuk penyusunan skripsi dan tesis*. Edisi Revisi penyunt. Jakarta: Penerbit PPM.
- Kurnia, I., Fithri, P. & Raja, V. L., 2021. Peningkatan Kualitas Pelayanan Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana. *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, Volume 18(2), pp. 151-162.
- Kurnia, I., Fithri, P. & Raja, V. L., t.thn.
- Muthia H, D., Arto P, S. & Ginting, R., 2013. Integrasi Metode Kano dengan Quality Function Deployment Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Hotel. *e-Jurnal Teknik Industri FT USU*, Volume 3(4), pp. 29-34.

- Nugroho, D. M., 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Layanan, dan Harga Produk Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Prabayar Telkomsel. *Jurnal OE*, Volume VII(2), pp. 158-174.
- Patmawan, D., Setyanto, N. W. & Sari, R. A., 2015. Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Bengkel dengan Mengintegrasikan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Quality Functional Deployment (QFD) (Studi Kasus: AHASS 7130 Cemara Agung Motor Magetan). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri*, Volume 3 (1), pp. 85-98.
- Purnomo, M. T. & Herijanto, W., 2021. Evaluasi Kinerja Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jateng Rute Semarang–Kendal. *Jurnal Teknik ITS*, Volume 10(2).
- Robbins, S. P., 2003. *Perilaku organisasi*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Sari, C. N. & Muliatna, I. M., 2019. Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan dengan Metode QFD Pada Suzuki PT Sejahtera Buana Trada. *JPTM*, Volume 08(03), pp. 150-157.
- Sekaran, U., 2006. *Research Methods for Business = Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Buku 2, Ed.4. penyunt. Jakarta: Salemba Empat.
- Situmorang, E. V. A., Siregar, Z. H. & Harahap, U. N., 2021. Perbaikan dan Pengemabangan Produk Baby Chair Menggunakan Metode QFD (Quality Function Deployment) Studi Kasus: PT. Casa Woodworking Industry. *Jurnal Ilmiah Teknik Mesin, Industri, Elektro, dan Sipil*, Volume 02(02), pp. 91-99.
- Slameto, 2010. *Persepsi Masyarakat*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Cv. s.l.:Alvabeta.
- Susila, G. P. A. J., Yulianthini, N. N. & Andayani, N. L. H., 2014. Implementasi Quality Function Deployment (QFD) Untuk Meningkatkan Layanan Publik di RSUD Kabupaten Buleleng Bali. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, Volume 3(2), pp. 396-409.
- Tjiptono, F., 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

- Tjiptono, F., 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. & Chandra, G., 2005. *Service, quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. & Chandra, G., 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*. 4 penyunt. Yogyakarta: Andi.
- Ulkhag, M. M. & Barus, M. P. B., 2017. Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan SERVQUAL: Studi Kasus Layanan IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Regional 1 Sumatera. *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, Volume 1(2), pp. 61-67.
- Umar, H., 2010. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Utomo, B., 2019. Penerapan Metode SERVQUAL Untuk Evaluasi dan Perbaikan Kualitas Pelayanan pada Bengkel Nunata Kedaung, Ciputat, Tangerang Selatan. *Jurnal Teknologi Informasi ESIT*, Volume XIV, pp. 72-80.
- Wijaya, T., 2011. *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: Indeks.
- Wilkie, W. L., 1994. *Consumer Behavior*. 3rd penyunt. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Winarti, S., 2009. *Analisa Kualitas Jasa Pelayanan Hypermarket yang Efektif Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan Melalui QFD (Studi Kasus di PT. X)*. Depok: Fakultas Teknik Universitas Indonesia.
- Wiryanan, I., 2015. Penerapan Integrasi Kano, Kansei dan Servqual ke Dalam QFD Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan di BCA KCP Wlingi. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, Volume 4(1).
- Zeithaml, V. A., A. Parasuraman & Berry, L. L., 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.