

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Jana Susila, G. P. (2015). Implementasi Quality Function Deployment (QFD) untuk Meningkatkan Layanan Publik di RSUD Kabupaten Buleleng Bali. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*. <https://doi.org/10.23887/jish-undiksha.v3i2.4465>
- Andayani, W., Yuniarinto, A., & Zain, D. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Wacana*.
- Anita, A. (2017). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Transportasi Darat. *Service Quality*, 91(5), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Aryanny, E. (2019). Analisa kualitas jasa penerbangan lion air dengan metode quality function deployment. *Analisa Kualitas Jasa Penerbangan Lion Air Dengan Metode Quality Function Deployment*.
- Bernal, L. *et al.* (2009) ‘Quality Function Deployment (QFD) for Services’, *SEPT Program Univerität Leipzig*, (March), pp. 1–25. Available at: http://www.vgu.edu.vn/fileadmin/pictures/studies/MBA/Handbook_QFD_Services.pdf.
- Cohen, Lou, (2015). Quality Function Deployment How To Make QFD Work For You, Penerbit Addison Wesley Publishing Company, *United States Of America*
- Dharmawan, A., & Wurjaningrum, F. (2014). Rancangan perbaikan kualitas pelayanan jasa dengan metode Servqual, Importance-Performance Analysis, dan Quality Function Deployment pada Plasa Telkom Cabang Dinoyo Surabaya. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan*, 7(3), 207–224.
- Duru, O., Huang, S. T., Bulut, E., & Yoshida, S. (2014). *Multi-layer quality function deployment (QFD) approach for improving the compromised quality satisfaction under the agency problem : A 3D QFD design for the asset selection problem ... February*. <https://doi.org/10.1007/s11135-011-9653-4>

- Kusumaningrum, A. E., & Asfirotun, J. (2013). Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pt . Kereta Api Indonesia (Persero) (Krl CommuterLine Jakarta Kota – Bogor). *Proceeding PESAT (Psikologi, Ekonomi, Sastra, Arsitektur & Teknik Sipil)*, 5, 8–9.
- Magdalena, M. (2014). peningkatan kualitas pelayanan dengan menggunakan metode quality Function deployment(QFD) di rumah sakit xyz. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD) Dirumah Sakit XYZ*, 3.
- Moldovan, L. (2014). QFD Employment for a New Product Design in a Mineral Water Company. *Procedia Technology*, 12, 462–468. <https://doi.org/10.1016/j.protcy.2013.12.515>
- Natee, S., Low, S. P. and Teo, E. A. L. (2016) *Quality Function Deployment for Buildable and Sustainable Construction, Quality Function Deployment for Buildable and Sustainable Construction*. doi: 10.1007/978-981-287-849-6.
- Nurmalasari, & Dinhar, A. (2018). Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa CommuterLine Parung Panjang. *Cakrawala - Jurnal Humaniora*, 18(2), 131–140. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala/article/view/3679/2584>
- Pusporin, P. (2018). APLIKASI METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI RSUD BUNDER KABUPATEN GRESIK. *MATRIK (Jurnal Manajemen Dan Teknik)*. <https://doi.org/10.30587/matrik.v7i2.368>
- Putri R, A., Effendi, U., & Effendi, M. (2015a). Analisis Perencanaan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Konsumen Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal Industria*.
- Putri R, A., Effendi, U., & Effendi, M. (2015b). Analisis Perencanaan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Konsumen Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal Industria*, 4(1), 41 – 52.

<https://industria.ub.ac.id/index.php/industri/article/view/175>

- Putri, S. I., Sumartini, S., & Sofia, A. (2017). Metode Service Quality (Servqual) dan Quality Function Deployment (QFD) sebagai Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero). *JURNAL ILMU MANAJEMEN DAN BISNIS*. <https://doi.org/10.17509/jimb.v8i1.12656>
- Putri, V. A., & Fatmasari, D. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Alfamart di Kelurahan Srandol Wetan Semarang. *Majalah Ilmiah Inspiratif*, 3(5), 1–11.
- Rahman, A., & Supomo, H. (2012). Analisa Kepuasan Pelanggan pada Pekerjaan Reparasi Kapal dengan Metode Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal Teknik ITS*, 1(1), G297--G302.
- Sabariah. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Tangga Pada PT. PLN (Persero) Rayon Samarinda Ulu. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*.
- Sedayu, A., Arsyad, B., Afrandi, K., Haidar A. A. (2014). Evaluasi Kinerja Terminal Tipe B (studi kasus terminal hamid rusdi kota malang). *Jurnal Teknik Arsitek*.
- Semuel, H., & Wijaya, N. (2010). Service Quality, Perceived value, Satisfaction, Trust, dan Loyalty pada PT. Kereta Api Indonesia Menurut Penilaian Pelanggan Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.4.1.pp.23-37>
- Situmorang, M. J., Ginting, R., Ishak, A., Industri, D. T., Teknik, F., Utara, U. S., Almamater, J., & Usu, K. (2013). Pendekatan Metode Quality Function Deployment (Qfd) Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Hypermarket Pada Hypermarket Xyz. *Jurnal Teknik Industri USU*, 4(1), 6–12.
- Suhendar, E. (2014). Penerapan Metode Quality Function Deployment (QFD) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada UB. *Faktor Exacta*.

Nuraini, 2020

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jasa KRL Commuterline Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD) Di Stasiun Bojonggede

UPN Veteran Jakarta, Teknik, Teknik Industri

www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id

- Tjiptono dan Chandara. (2005). Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan (studi pada swalayan luwes purwodadi). *Jurnal Manajemen Pemasaran*.
- Wibowo, A. S. (2013). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan KRL CommuterLine Bogor-Jakarta*.
- Zaman, A. N. (2016). *Kajian Implementasi Metodologi Desain Product Service System (Pss) Dengan Qfd Multi Layer Di Perusahaan Karoseri*. 1–8.
- Zaman, A. N., Anityasari, M., Surjani, R. M., Studi, P., Industri, T., Selatan, J., Industri, J. T., & Industri, J. T. (2017). *ANALISIS KEBUTUHAN MULTI-AKTOR DENGAN MENGGUNAKAN FUZZY ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS DALAM PENGEMBANGAN MODEL BISNIS PRODUCT-SERVICE SYSTEM (PSS) DI PERUSAHAAN KAROSERI*. 978–979.

Nuraini, 2020

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jasa KRL Commuterline Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD) Di Stasiun Bojonggede

UPN Veteran Jakarta, Teknik, Teknik Industri

www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id