

DAFTAR PUSTAKA

- Adityo,Sutrisno.(2013).*Quality-Function-Deployment*.
- Bambang Prasetyo dan Lina Mfitahul Jannah. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Dulkhatif, dkk. (2016). **Pengaruh Kualitas Pelayanan,Kepuasan Pelanggan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penyedia Jasa Internet(Study PT Noken Mulia Tama Semarang)**. Jurnal Manajemen. Vol 2 No.2 Maret 2016.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius chandra. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Ginting, Meriastuti,dan Deasy Mariani Halim. (2012). **Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Ukrida Dengan Metode *Servqual Dan Quality Function Deployment (QFD)***. Jurnal Teknik dan Ilmu Komputer. Vol. 01 No. 02, Juni 2012.
- Hana C.W, Wiwik S, Muhammad K.(2015).**Pengendalian Kualitas : Aplikasi pada Industri Jasa dan Manufaktur dengan *Lean, Six sigma dan Servqual***.Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Kotler, Philip. (2002)**Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian**. Jakarta : Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R. (2014). **Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi**. Edisi 3. Salemba Empat. Jakarta.
- Nasution, M. N.(2004).**Manajemen Jasa Terpadu**. Edisi Pertama. Bogor Selatan.
- Ratih, Puspitasari.(2006).**Pengukuran Kualitas Pelayanan Transportasi Laut Berdasarkan Metode *Servqual* Sebagai Dasar Peningkatan Kualitas Jasa Pelayanan**.
- Sunyoto, D. (2013). **Dasar – Dasar Manajemen Pemasaran**. Yogyakarta: Caps Publishing
- Suroto.(2014). **Penerapan Metode *Quality Function Deployment (QFD)* Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Akademik Pada UB**.Jurnal Teknik Industri. ISSN: 1979-276X
- Tjiptono, Fandy. (2014) **Pemasaran Jasa**.Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Wibisana,Deny. (2018). Analisis Kualitas Layanan PendidikanDengan Menggunakan IntegrasiMetode *Servqual* Dan*QFD*.Jurnal Teknik Industri. Vol 10 No. 1.

