

DAFTAR PUSTAKA

- Cohen, L. 1995. *Quality Function Deployment : How to Make QFD Work For You*. Massachusetts : Addison-Wessley Publishing Co.
- Gervitz, Charles D. 1994. *Developing New Product With TQM*. New York : McGraw-Hill
- Doly, Erik. 2010. "Tugas Akhir : Usulan Perbaikan Plasa Telkom dengan Menggunakan Metode Servqual dan QFD di Bandung". Bandung : Institut Teknologi Telkom.
- Maulana, Dwi.2007. "Tugas Akhir : Usulan Pengembangan Kualitas Layanan Pos Express dengan Metode QFD di Wilayah Bandung". Bandung : Sekolah Tinggi Teknologi Telkom
- Erlyn Widhiana H. "Tugas Akhir : Usulan Pengembangan Produk Layanan Speedy dengan Metode Quality Function Deployment di Wilayah Bandung". Bandung : Sekolah Tinggi Teknologi Telkom
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L, 1985, A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, (Fall), pp. 41-50.
- Zeithaml, Parasuraman & Berry. 1990. *Delivering Quality Service; Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- Asep M . Ramdan,____, *Hubungan Kualitas Jasa Dan Kepuasan Konsumen* (<http://asep-m-ramdan.blogspot.com/2008/10/hubungan-kualitas-jasa-dan-kepuasan.html>, diakses tanggal 10 Mei 2013)
- Agunk blog,____,*Quality Function Deployment* (<http://agvnk.blogspot.com/2013/06/quality-function-deployment.html>)
- Tekmi, Lab. 2012. *Modul Perancangan Produk*. Bandung : Institut Teknologi Telkom.
- Sipo, Lab. 2012. *Modul Statistika Inferensi Penelitian Operasional*. Bandung : Institut Teknologi