

## DAFTAR PUSTAKA

1. Cohen, L. 1995. *Quality Function Deployment : How to Make QFD Work For You*. Massachusetts : Addison-Wessley Publishing Co.
2. Gervitz, Charles D. 1994. *Developing New Product With TQM*. New York : McGraw-Hill.
3. Mohsin Butt and de Run, Ernest Cyril 2008. *Measuring Pakistani Mobile Cellular Customer Satisfaction*. The Icfai Journal of Services Marketing. 6. 1. 40 – 50.
4. Pramesi, Tika. 2010. “Tugas Akhir : Usulan Peningkatan Kualitas Layanan CDMA STARONE Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD)”. Bandung : Institut Teknologi Telkom.
5. Sirait, Rummi ST. MT. 2006. *Teknologi Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL) Melalui Saluran Kawat Tembaga*. Program Studi Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Budi Luhur.
6. Sulistiana, Reni. 2008. “Tugas Akhir : “Usulan dan Pengembangan Kualitas Layanan 3G Dengan Metode QFD””. Bandung : Institut Teknologi Telkom.
7. Sugiarti, Wahyu. 2008. “Tugas Akhir : “Usulan Pengembangan Kualitas Produk Flexi Combo Dengan Metode QFD & SERVQUAL “”. Bandung : Institut Teknologi Telkom.
8. Zeithaml, Parasuraman & Berry. 1990. *Delivering Quality Service; Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
9. <http://www.telkom.co.id/Telkom Speedy>