

## DAFTAR PUSTAKA

1. Andrews, Dorine C., dan Stalick, Susan K. (1994). *Business reengineering : The survival guide*. Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
2. APJII, 2010. Statistik. Tersedia di <http://www.apjii.or.id>. Diakses 24 Februari 2011 dari APJII.
3. Azim, Fadil., 2012. Perancangan Proses Bisnis Perbaikan Kualitas Jasa Klinik It Telkom Menggunakan Metode *Reengineering* Berbasis *Quality Function Deployment*. Tugas Akhir, Program Sarjana Fakultas Rekayasa Industri Institut Teknologi Telkom, Bandung.
4. Azwar, 1986. *Reliabilitas dan Validitas Interpretasi dan Komputasi*. Yogyakarta: Liberty.
5. Cohen, Lou., 1995. *Quality Function Deployment : How to Make QFD Work for You*. Massachusset : Addison Wesley Publishing Company.
6. EarthLink, 2012. Pengertian. Tersedia [http:// id.wikipedia.org](http://id.wikipedia.org). Diakses 7 Oktober 2012 dari EartLink.
7. EarthLink, 2012. Pengertian. Tersedia <http://www.earthlinkbusiness.com>. Diakses 7 Oktober 2012 dari EartLink.
8. EarthLink, 2012. Pengertian. Tersedia <http://www.annualreports.com>. Diakses 7 Oktober 2012 dari EartLink.
9. Dale, H., 1994. *Quality Control, 4<sup>th</sup> Edition*. New Jersey : Prentice-Hall.
10. Division Customer Service (DCS)., 2011. *Laporan Tahunan Telkom DCS Area Singaraja, 2009 s/d 2011*. Singaraja : PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.
11. Gaspersz, V., 2007. *Lean Six Sigma for Manufacturing and Service Industrie*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
12. Gite, Destrypa., 2011. *Usulan Pengembangan Layanan Asuransi Marine Cargo dengan Metode Quality Function Deployment di PT. Berdikari Assurance Bandung*. Tugas Akhir, Program Sarjana Fakultas Rekayasa Industri Institut Teknologi Telkom, Bandung.
13. Hammer, M., and Champy, J., 1993, “*Reengineering the Corporation: a Manifesto for Business Revolution*”, Harper Business, New York, NY.

14. Harrington, H. James. *Business Process Improvement : The Breakthrough Strategy for Total Quality, Productivity, and Competitiveness*. United States of America : McGraw-Hill, Inc.1991.
15. Hilton, P.R., & Brownlow, C., 2004. *SPSS Explained*. East Sussex : Routledge.
16. ITTelkom, 2011. Pengertian. Tersedia <http://digilib.ittelkom.ac.id> Diakses 24 Februari 2011 dari ITTelkom.
17. Joyosuyono, Mosha Yulian., 2011. *Perbaikan Kualitas Pelayanan E-Commerce Pada Perusahaan Mommo Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD)*. Tugas Akhir, Program Sarjana Fakultas Rekayasa Industri Institut Teknologi Telkom, Bandung.
18. Kaplan, Robert M & Dennis P. Saccuzzo., 1993. *Psychological Testing Principles Application and Lissues*, California Brooks / Cole Publishing Company, Pasific Group.
19. Kurnia, Ahmad., 2012. Pengertian. Tersedia di <http://skripsimahasiswa.blogspot.com>. Diakses 6 Februari 2013 dari Ahmad Kurnia, SPd., MM.
20. Mahbib, Rizky Syawali., 2012. *Rancangan Proses Bisnis Peningkatan Kualitas Layanan Data Telkomsel Menggunakan Metode Reengineering Yang Terintegrasi Dengan Sistem Informasi*. Tugas Akhir, Program Sarjana Fakultas Rekayasa Industri Institut Teknologi Telkom, Bandung.
21. Nugraha, Firman., 2011. Statistik. Tersedia di <http://www.teknojurnal.com>. Diakses 24 Februari 2011 dari Firman Nugraha.
22. Omar, A. R., Harding, J. A., dan Popplewell, K., 1999. *Design for customer satisfaction: an information modelling approach. Integrated Manufacturing Systems*, Vol 10, hal. 199-209 Pun, K.F., Chin, K,S., dan Lau, Hery. *A QFD/Hoshin Approach for Service Quality Deployment: a case study*. *Managing Service Quality* Vol 10 (2000) hal. 156-159.
23. Peppard, J. & Rowland, P., 1995. *The Essence of Business Process Reengineering*. United Kingdom : Prentice Hall.

24. Prayudi, G. Dian Aditya. A., 2011. *Peningkatan Kualitas Layanan Telkom Speedy Menggunakan Metode Quality Function Deployment di DCS Area Denpasar*. Tugas Akhir, Program Sarjana Fakultas Rekayasa Industri Institut Teknologi Telkom, Bandung.
25. PT ABC., 2012. *Laporan Tahunan PT ABC, 2012*. Jakarta : PT ABC.
26. Sastrawan, Dian Paramita., 2009. *Usulan Desain Proses Bisnis Optimalisasi Network 3G dengan Metode Business Process Reengineering (BPR) di PT Telkomsel*. Tugas Akhir, Program Sarjana Fakultas Rekayasa Industri Institut Teknologi Telkom, Bandung.
27. Setyobudi, Wahyu T., 2010. Pengertian. Tersedia di <http://inspirewhy.com>. Diakses 6 Februari 2013 dari Wahyu T. Setyobudi.
28. Suharsimi. Arikunto., 1993. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
29. Suryadhi, Ardhi., 2010. Statistik. Tersedia di <http://inet.detik.com/read>. Diakses 24 Februari 2011 dari Ardhi Suryadhi.
30. Tao, C.J., Chen, S.C., dan Chang, L., 2009. Apply 6-sigma methodology in measuring the competition quality of satisfaction performance-an example of ISP industry. *Journal of Quality and Quantity*. Vol 43(4), pp.677-694.
31. Tenner, A.R. & De Toro, I.J. *Total Quality Management, Three Steps to Continuous Improvement*, Addison-Wesley Publishing Company, Reading Massachusetts, 1992.
32. Tjiptono, F., 2000. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi, 2000.
33. Tjiptono, F. dan Chandra, Gregorius., 2005, *Manajemen Kualitas Jasa*, Yogyakarta. ANDI.
34. Tjiptono, F. 2005. *Pemasaran Jasa, Edisi Pertama*. Malang: Bayu Media Publishing.
35. Ulrich, K. T. dan Steven D. Eppinger, 1995. *Design for Manufacture of an Air Intake Manifold*, McGraw Hill and Development.
36. Wisnawa, I Gusti. P., 2011., *Analisis Dan Perbaikan Proses Bisnis Pada Perusahaan Konveksi Pakaian Cv. Ayu Wisna Collection Dengan Metode Business Process Improvement Untuk Meningkatkan Kinerja*. Tugas Akhir, Program Sarjana Fakultas Rekayasa Industri Institut Teknologi Telkom, Bandung.

37. Wulandari, Prestya., 2012. Metode. Tersedia di <http://tiiyawulaan.blogspot.com/2012/11/waterfall-prototype-incremental.html>. Diakses 28 Desember 2012 dari Prestya Wulandari.
38. Yamit, Zulian., 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia.
39. Yanuarso, Hersa Dwi., 2011. *Perancangan Sistem Informasi Puskesmas Berbasis Teknologi RIFD Card Dengan Menggunakan Metode Waterfall di Puskesmas Bihbul Kabupaten Bandung*. Tugas Akhir, Program Sarjana Fakultas Rekayasa Industri Institut Teknologi Telkom, Bandung.
40. Yanuary, Muchammad., 2010. Metode. Tersedia di <http://muchammadyanuary.students-blog.undip.ac.id>. Diakses 24 Februari 2011 dari Muchammad Yanuary.
41. Zeithaml et. Al., 2003. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, 3<sup>rd</sup> edition. Boston: McGraw-Hill.