

## DAFTAR PUSTAKA

- BPS.,2012. Pengguna Listrik PLN., [www.bps.go.id](http://www.bps.go.id)  
Diakses pada 24 april 2012
- Gervitz, C.D., 1994. *Developing New Product with TQM*. New York: McGraw Hill
- Gonzales, et al. *Customer Satisfaction using QFD : an E-Banking Case*. Emerald Insight Journal, Vol. 14 (2004) No.4 hal. 317
- Gite, Destripa. 2011. Usulan Pengembangan Layanan Asuransi Marine Cargo dengan Metode *Quality Function Deployment* di PT. Berdikari Insurance Bandung. Tugas Akhir. Bandung : Institut Teknologi Telkom
- Heru Wahyudi. “Analisis Peningkatan dan Pengembangan Mutu Pelayanan Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD)”. 2008. UNS
- Hepler, C & Mazur., 2006. *G. Finding Customer Delights Using QFD*. Florida
- Kotler, Philip., 2000. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Jakarta. Bumi Aksara
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Mazur, G. H. & Bylund, L. 2009. *Globalizing Gemba Visits For Multinationals*. International Symposium on QFD '09 – Monterrey Mexico
- Mazur, G., 2012. *BLITZ QFD – The Learn Approach to Product development*. QFD Institute
- Mazur, G., 2005. *Modern QFD in North America : Twenty One Years of Practical Application*

- 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
- Saaty, T.L., 1993. *Pengambilan Keputusan Bagi Para Pemimpin-Proses Hirarki Analitik untuk Pengambilan Keputusan dalam Situasi yang Kompleks*. Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo
- Supranto, J., 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Bineka Cipta
- Stanton. William J., 1991. *Fundamental of Marketing*. New York: Mc Graw Hill
- Tjiptono, F., 1996. *Strategi Bisnis dan Manajemen*, Yogyakarta : Andi Offset
- Utomo, Dutho., 2012. *Tutorial AHP dengan Expert Choice*. Universitas Mulawaran
- Yopie Hirmawan. “Rancangan Proses Perbaikan Layanan Speedy Menggunakan Metode BLITZ QFD Di PT.Telkom Kandatel”. 2012. Fakultas Rekayasa Teknik Industri Institut Teknologi Telkom
- Zultner, Richard E., 2000. *Software QFD-A Silver Bullet for Software Development*. The 12th Symposium on QFD 6th International Symposium on QFD 2000 – Novi
- Zeithmal, V. A. Parasuraman, A. & Berry, L.L., 1990. *Delivering Quality Service; Balancing Customer perception and Expectation*. New York: The Free Press