

DAFTAR PUSTAKA

- Clara, Agnes.2013.Peningkatan Kualitas Layanan Jasa *Travel Agent* PT Antatour Menggunakan Metode *Quality Function Deployment*. Program Studi Strata-1 Teknik Industri Fakultas Rekayasa Industri Universitas Telkom, Bandung,.
- Cohen, Lou.1995. *Quality Function Deployment : How to Make QFD Work for You*. Massachussets: Addison Wesley Publishing Company.
- Elu, Balthasar. 2005. Manajemen Penanganan Komplain Konsumen di Industri Jasa. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis&Birokrasi*, Vol. 13, No. 3 (September).
- Joyosuyono, Mosha Yulian, 2011. Perbaikan Kualitas Pelayanan *E-Commerce* Pada Perusahaan Mommo Dengan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD). Program Sarjana Fakultas Rekayasa Industri. Bandung: Institut Teknologi Telkom.
- Maulia, Erinsyah., Matondang, Rahim., Ginting,Rosnani., 2013. Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Model Kano serta Aplikasi *Quality Function Deployment* untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Jasa Perbankan, USU.
- Mazur, Glenn H. (1993a), “QFD for Services Industries From:*Voice of Customer to task Deployment*”, *The Fifth Symposium on Quality Fuction Deployment*, Michigan.
- Pemerintahan Kota Bandung (2012). Laporan Keterangan PertanggungJawaban Kepala Daerah Kota Bandung. Diakses 31 Oktober 2013, dari PemKot Bandung.
http://bandung.go.id/images/download/LKPJ/LKPJ_2012_bab_1.pdf
- Prasetyo, Bayu., 2012. Usulan Pengembangan Layanan E-Money changer dengan metode *Quality Function Deployment* pada Kecebongbugil.com, Tugas

Akhir, Program Studi Strata-1 Teknik Industri Fakultas Rekayasa Industri Institut Teknologi Telkom, Bandung.

Purnomo, Hari. 2003. Pengantar Teknik Industri. Yogyakarta : Graha Ilmu

Puspita., 2011. Pengembangan Kualitas Layanan Penjualan Online Peter Says Denim Menggunakan Integrasi *E-Service Quality*, Model Kano dan QFD Tugas Akhir, Program Studi Strata-1 Teknik Industri Fakultas Rekayasa Industri Institut Teknologi Telkom, Bandung.

Schnaars, Steven P. 1991. *Marketing Strategy : a Costumer-Driven Approach*. Free Press. New York.

Syahidan, Muhammad Ilham. 2014. Peningkatan Kualitas Layanan Berdasarkan Analisis Kebutuhan Pelanggan *System Online Payment Point (SOPP)* Pospay di Kota Bandung Menggunakan *Servqual*, Model Kano, dan Teknik Triangulasi. Bandung : Universitas Telkom.

Tjiptono, Fandi. 1994. Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Andi Offset.

Tjiptono, Fandi. 2001. Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Andi Offset.

Tjiptono, Fandi. 2008. Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Andi Offset.

Quality Engineering (2008). Tahapan QFD Diakses 31 Oktober 2013, dari *Qualityengineering*.

<http://qualityengineering.wordpress.com/2008/06/29/tahapan-qfd/>

Ulrich, Karl T., dan Eppinger, Steven D., 2012. *Product Design and Development*. Volume 5. New York: Mc Graw Hill Book.

Yulius, Henry,. 2009. Integrasi *Servqual* dan Kano Model ke Dalam QFD sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Paket Pos di Indonesia.