

DAFTAR PUSTAKA

- Chandra, Dedy., 2013. *Peningkatan Kualitas Layanan Surat Kabar X Di Kota Bandung Menggunakan Metode Quality Function Deployment*. Bandung: Universitas Telkom.
- Chen, Shaw K., Ebrahimpour, Malling., Sodhi, Manbir S. 2001. *A Conceptual QFD planning model*, pp. 796-811.
- Cohen, Lou., 1995. *Quality Function Deployment : How to Make QFD Work for You*. Massachusetts: Addison Wesley Publishing Company.
- Delftiananda, P.R.N., 2013. *Usulan Peningkatan Layanan Kualitas Yellow Pages Online Di PT. Infomedia Nusantara Menggunakan Metode Quality Function Deployment*. Bandung : Universitas Telkom.
- Deros, Baba Md., et.al. 2009. Application of Quality Function Deployment to Study Critical Service Quality Characteristic and Performance Measures. *European Journal of Scientific Research*, Vol. 33, No. 3, pp. 398-410.
- Gaspersz, Vincent., 2001. *Total Quality Management*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gaspersz, Vincent., 2007. *Lean Six Sigma for Manufacturing and Service Industries*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Han, S. Bruce., Sodhi, Manbir S. 2001. A Conceptual QFD Planning Model. *International Journal of Quality & Reability Management*. Vol.18, No.8, pp.796-812.
- Komodata (2011). *Mengamati Pertarungan Operator Seluler*. Diakses 3 Januari 2014, <http://www.komodata.web.id/2011/06/mengamati-pertarungan-operator-seluler.html>.
- Komodata (2011). *Mengkaji Implementasi Femtocell*. Diakses 3 Januari 2014, <http://www.komodata.web.id/2011/04/mengkaji-implementasi-femtocell.html>.

- Magdalena, Marito, dkk. 2013. *Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD) di Rumah Sakit XYZ*. E-Jurnal Teknik Industri FT USU Vol. 3 No. 2, pp. 31-37.
- Potter, P.A, Perry,. *Konsep, Proses Dan Praktik. Edisi 4*. Volume 1. Alih Bahasa: Yasmin Asih, dkk. Jakarta: EGC.2005.
- Pugh, S. 1990. *Total Design*. Addison Westley. 210-213.
- Putri, A.D., 2014. *Analisis Kebutuhan Layanan Website My Telkomsel Menggunakan Integrasi Electronic Service Quality dan Model Kano Di PT. Telekomunikasi Selular*. Bandung : Universitas Telkom.
- Setianingsih, Triana., 2014. *Peningkatan Kualitas Layanan SMS Iklan Broadcast Menggunakan Metode Quality Function Deployment Di PT. Metra Digital Media*. Bandung: Universitas Telkom.
- Telkomsel. 2013. *Report My Telkomsel*. Jakarta. PT. Telekomunikasi Selular.
- Ulrich, Kalr T. dan Eppinger., 2008. *Product Design and Development*. Volume 5. New York: The McGraw-Hill Book.