

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, M., & Mahmudah, N. (2016). Analisis Kepuasan Konsumen di Jatiroso Catering Service. *Jurnal Bisnis, Manajemen*, 8.
- Azwar, S. (2012). *Reliabilitas dan Validitas*. Pustaka Pelajar.
- Baihaqi, A. I., Ikaningtyas, M., & Nirawati, L. (2022). Pengaruh Kualitas Produk, Desain Produk dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Produk Motor Honda Beat. *Jurnal Bisnis Indonesia Vol. 13 No. 1*, 61-68.
- Deetz, D., Bernard, W., & Norman, R. (1995). *Costumer Integration the Quality Function Deployment (QFD)*. New York: *Leaders guide for making Wiley*.
- Eldin, N. (2002). *A Promising Planning Tool: Quality Function Deployment. Cost Engineering*.
- Fikri, M. E., Ahmad, R., & Harahap, R. (2020). Strategi Mengembangkan Kepuasan Pelanggan *Online Shop* dalam Meningkatkan Penjualan. *Jurnal manajemen*.
- Goldstone, M., Kirk, P., & Lester, J. (1991). *Methodological Aspects of Measuring Polycyclic Aromatic Hydrocarbons in the Urban Atmosphere. Journal Environmental*.
- Irvansyah, F., & Setiawansyah, S. (2020). Aplikasi Pemesanan Jasa Cukur Rambut Berbasis Android. *Jurnal Ilmiah*.
- Kano, N., Seraku, F., & Takahashi, S. T. (1984). *Attractive Quality and Must-Be Quality. The Journal of the Japanese Society for Quality Control*, 39-48.
- Kotler, P. (2012). *Rethinking Marketing: Sustainable Marketing Enterprise in Asia*. Jurong: Pearson Education South Asia Ltd.
- Kotler, P., & Keller, K. (2021). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Lowe, A., Ridgway, K., & Atkinson, H. (2000). *QFD in New Prediction Technology Evaluation. International Journal of Prediction*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1998). *Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Qquality. Journal of Retailing*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie, A., & L., L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing*, Vol. 49, No. 4, pp. 41-50.

- Poniman, Hakim, M., Akbar, R., & Akbar, R. (2019). Model Peningkatan Pelayanan Jasa (*Service Excellent*) dengan *Servqual* dan *Quality Function Ddeployment* (QFD). Surabaya: Universitas Muhammadiyah.
- Reinhart, M., & Wilujeng, F. R. (2022). Meningkatkan Mmutu Ppelayanan di Holland Bakery Tegal Rotan dengan Metode IPA, Kano, dan QFD. *Journal of Industrial Engineering and Management Systems*, 51.
- Ritonga, H., Pane, D., & Rahmah, C. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Emosional terhadap Kepuasan Pelanggan pada Honda Induk 2 Medan. *Jurnal Bisnis*.
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Popolo Coffee. *Sains Manajemen dan Bisnis*.
- Siregar, S. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta (ID): Kencana Prenada Media Group.
- Suyoto, S., & Sodik, A. (2015). Dasar Metodologi Penelitian. Sleman: Literasi Media Publishing.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2003). *Total Quality Management* Edisi Ke-4. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wijaya, T. (2018). Manajemen Kualitas Jasa. Jakarta Barat: Penerbit Indeks Jakarta.
- Yudiatma, F., & Triastity, R. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Arfa Barbershop di Surakarta. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 11.