

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S., 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Danang Sunyoto., 2012. *Dasar-dasar manajemen pemasaran*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: CAPS
- Djaslim Saladin, 2007. *Manajemen Pemasaran*, Bandung; Linda Karya.
- Erni N, Sriwana IK, Karisa D. 2013. *Peningkatan Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Metode Servqual Dan Quality Function Deployment*. Dalam Jurnal Ilmiah Teknik Industri. Vol.1 No.1. ISSN : 2337-5841. Dalam website: <https://journal.untar.ac.id/>
- Fajar, Laksana, 2008. *Manajemen Pemasaran*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Gasperz, Vincent, 2003. *Management Kualitas*. Yayasan Indonesia Emas. Jakarta:Gramedia, Pustaka Pelajar.
- Heizer Jay, Render Barry. 2005. *Operations Management*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2008. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13. Jilid 1. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jilid Kedua. Jakarta : Erlangga
- Nasution, M. N., 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Ghalia Indonesia, Bogor.

Rahman, Abdul dan Heri Supomo. 2012. *Analisa Kepuasan Pelanggan pada Pekerjaan Reparasi Kapal dengan Metode Quality Funtion Deployment (QFD)*. Dalam Jurnal Teknik Perkapalan, Fakultas Teknologi Kelautan, Vol 1, No.1, Sept 2012, ISSN : 2301-9271. Dalam website : <http://ejournal.its.ac.id>

Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.

Sutalaksana, Iftikar Z. 2006. *Teknik Tata Cara Kerja*. Bandung. Laboratorium Tata Cara Kerja & Ergonomi, Departemen Teknik Industri ITB.

Tjiptono, Fandy., 2011. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset

Tutuhatunewa, Alfredo. 2010. *Aplikasi Metode Quality Function Deployment Dalam pengembangan Produk Air Minum Kemasan*. Dalam Jurnal Teknik Industri, Vol. 04, No.1, Februari 2010, ISSN: 1978-1105.
Dalam website : <http://ejournal.unpatti.ac.id>

Wijaya, Tony., 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*, Cetakan ke-1, Kembangan-Jakarta Barat : PT. Indeks.

Yuri, M. Z. dan Rahmat Nurcahyo., 2013. *TQM Manajemen Kualitas Total dalam Perspektif Teknik Industri*. Jakarta: PT Indeks