

DAFTAR PUSTAKA

- Akao, Yoji, Shigeru Mizuno. (1994). *QFD The Customer-Driven Approach to Quality Planning and Development*. Asian Productivity Organization Jepang.
- Aritonang, Lerbin R. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama Jakarta.
- Cohen, Lou. (1995), *Quality Function Deployment: How To Make QFD Work For You*, Addison Wesley Publishing Co.
- Cochran 1991, *Teknik Penarikan Sampel*, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Fandy Tjiptono 1997, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Gevirtz, Charles. (1994). *Developing New Product With TQM : Total Quality Management*, Mcgraw-Hill
- Hasam, M. Iqbal. (2002). *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Penerbit Ghalia Indonesia Jakarta
- Kotler, Philip. (1997). *Manajemen Pemasaran Edisi Bahasa Indonesia*. Jilid 1, Penerbit Prehallindo Jakarta.

Kotler, Philip dan Armstrong Gary, 1996. *Dasar-Dasar Pemasaran* –Jilid 2 Edisi 6, Jakarta: Intermedia

Moh.Nasir, Ph.D, 1999, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia

Supranto 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama Jakarta

Vincent Gasperzs 1997, *Manajemen Kualitas Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Edisi Pertama. PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Software Quality Function Deployment

