

## DAFTAR PUSTAKA

- Cohen, L., “*Quality Function Deployment, How to Make QFD Work For You*”, AdisonWesley Pupliching Company, New York, 1995.
- Gaspersz, Vincent. “*Total Quality Management*”, Edisi 1 Halaman 33. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta 2003.
- Hasan, M.Iqbal., “Pokok-pokok materi Statistik 2 (Statistik Inferensif)”, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta, 2001.
- Koster, Wayan. “Teori dan Aplikasi Statistika dan Probabilitas”, Penerbit Remaja Rosdakarya, Bandung, 2001
- Muslim., “Penerapan Quality Fuction Deployment (QFD) Untuk Pengembangan Produk Kaos Distro Di Kota Pekanbaru”. *Skripsi* Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, 2015. Diakses di <http://www.uinsuska.ac.id> pada 23 September 2016
- Nugraha, R., Harsono,. dan Adianto,. Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel X berdasarkan Matrix Importance Performance Analysis (Studi kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Krawang). *Jurnal Jurusan Teknik Industri, Institut Teknologi Nasional (Itenas)*. Vol.01 NO.03 ISSN:2338-5081. Bandung : 2014. Diakses di <http://www.itenas.ac.id> pada tanggal 23 September 2016
- Pardede, “Manajemen Strategik & Kebijakan Perusahaan”. Edisi Asli Halaman 213-248. Penerbit Mitra Wacana Media. Jakarta 2011.
- Purnamawati, E., Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Servqual dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya. *Jurnal Teknik Industri FTI-UPN Veteran*. Jatim. Diakses di <http://www.upn.ac.id> pada tanggal 24 September 2016
- Susanto, Sapto Noto., “Usulan Perbaikan Kualitas Jasa Layanan Rawat Jalan di RSUD Petala Bumi Dengan Metode QFD dan SWOT”. Tugas Akhir Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru, 2014. Diakses di <http://www.uinsuska.ac.id> pada tanggal 28 September 2016
- Tjiptono, Fandy. “*Total Quality Management*”, Edisi Revisi. PT. Andi OFFSET, Yogyakarta 2001.
- Wijaya, Tony “Manajemen Kualitas JasaDesain Serqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian”., PT. Indeks, Jakarta, 2011.