

DAFTAR PUSTAKA

- Andiri, Setyo, Aji, 2014, *Kualitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan Kapal Penumpang Trayek Gresik - Bawean di Pelabuhan Gresik)*. Jurnal Penelitian Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga.
- Arikunto, 2006, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi, Jakarta: Rineka Cipta.
- Assauri, Sofjan, 2008, *Manajemen Produksi dan Operasi*, Edisi Revisi, Jakarta: Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Assauri, Sofjan, 2011, *Manajemen Produksi dan Operasi*, Jakarta: Lembaga penerbit FEUI.
- Bound, G., Yorks, L., Adams, M. and Ranney, G., 1994, *Beyond Total Quality Management—Toward the Emerging Paradigm*, Singapore: McGraw-Hill, Inc.,
- Cohen, L., 1995, *Quality Function Deployment: How to Make QFD Work for You.*, United States of America: Addison Wisley Publishing.
- Ginting, M., dan Halim, D., 2012, *Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan UKRIDA dengan Metode Servqual dan Quality Function Deployment (QFD)*. Jurnal Teknik dan Ilmu Komputer 1(2): 8-17.
- Iriani, H., 2012, *Analisa Kualitas Layanan Restoran Cepat Saji Kentucky Fried Chicken Surabaya*. Jurnal Teknik Industri 5(2): 5-12.
- Kaplan, R.M. dan Saccuzzo, D.P., 1993, *Psychological Testing: Principles, application and issue*. California: Brooks/Cole Publishing Company.

Karisa, Debby, 2013, *Peningkatan Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Metode Servqual Dan Quality Function Deployment (Studi Kasus pada PT. Plaza Auto Prima Cabang Green Garden, Jakarta)*. Jurnal Ilmiah Teknik Industri, Vol. 1 No.1: 59 – 66.

Kirom, Bahrul, 2009, *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen, Service Performance and Customer Satisfaction Measurement*, Bandung: Penerbit Pustaka Reka Cipta.

Kotler, Philip, 2009, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Lupiyoadi, Rambat, 2000, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 2, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.

Midayanti, Shinta, 2014, *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode Servqual Dan Quality Function Deployment (QFD), (Studi Kasus Pada Stasiun Gubeng Surabaya)*. Jurnal Teknik Industri.

Munsiyid, Dihein, 2010, *Value Analysis/Engineering FAST Technique*. <http://www.qualityengineering.wordpress.com/2008/06/30/value-analysisengineering-fast-technique.html>. (diakses 03 April 2015)

Mustaniroh, A. S., Lestari, R. E., dan Sari, N. E., 2010, *Penilaian Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL (Service Quality) (Studi Kasus Pada “Wroeng X” Cab. Soekarno Hatta, Malang)*. Jurnal Teknologi Pertanian 11(3): 152-161.

Nasution, 2004, *Manajemen Terpadu (Total Service Management)*, Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.

Nhuddin, 2014, *House of Quality*. http://www.nhudnhod.blogspot.com/2014_12_01_archive.html. (diakses 21 Maret 2015)

Patmawan, D., Setyanto, Nasir W., & Sari, Ratih A., 2013, *Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Bengkel Dengan Mengintegrasikan Metode Service Quality (Servqual) Dan Quality Function Deployment (QFD), (Studi Kasus: AHASS 7130 Cemara Agung Motor Magetan)*. Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri, Vol.3, No. 1.

Prawirosentono, Suyadi, 2002, *Manajemen Mutu Terpadu*, Edisi 1, Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.

Purba, H., H., 2009, *Inovasi Nilai Pelanggan dalam Perencanaan & Pengembangan Produk; Aplikasi Strategi Samudra Biru dalam Meraih Keunggulan*, Edisi Pertama, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Purnama, Nursyabani, 2006, *Manajemen Kualitas Perspektif Global*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Yogyakarta: Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII.

Puspita, Dea, A. 2014, *Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji Dengan Metode Servqual (Service Quality) Dan QFD (Quality Function Deployment), (Studi Kasus Di Prime Chicken)*. Jurnal Teknologi Industri Pertanian.

Rangkuti, Freddy, 2004, *Riset Pemasaran, Cetakan Kelima*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sakti, Adji. 2011, *Transportasi dan Pengembangan Wilayah*, Makassar: Graha Ilmu. Dalam Jurnal Afrinda Hadjar Maulia, SE. *Pengembangan Pelabuhan Baubau Dalam Mendukung Perdagangan Intrasulair*.

Sugiono, 2014, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Edisi Kesembilan, Bandung: Penerbit ALFABETA.

Team Teknis Coca-Cola Pandaan, 2012, *Mengenal metode GREEN QFD untuk meningkatkan produk suatu barang*. <http://www.coca-colapandaan.blogspot.com/2012/07/mengenal-metode-green-qfd-untuk.html>. (diakses 20 Maret 2015)

Tjiptono, Fandy, 2000, *Variabilitas Kualitas Jasa*, Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, F., & Diana, A., 2003, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, F., & Chandra, G., 2011, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tri Wijaya, 2014, *Merancang Skenario Kebijakan Pengembangan Pelabuhan di Indonesia*. <http://industri.ub.ac.id/id/merancang-skenario-kebijakan-pengembangan-pelabuhan-di-indonesia/>. (diakses 15 September 2015)

Wijaya, Tony, (2011), *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan KANO Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*, Jakarta: PT Indeks.