

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Abrar, A., H. (2013). *Peningkatan Kualitas Layanan Melalui Integrasi Metode Serqual dan Model Kano ke dalam Quality Function Deployment [skripsi]*. Yogyakarta (ID): Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Ariani, Dorothea Wahyu (2002). *Manajemen Kualitas: Pendekatan Sisi Kualitatif*. Dikti Depdiknas. Jakarta.
- Azhari, Mohammad. SW, Caecilia dan Irianti, Lauditta. (2015). “Rancangan Produk Sepatu Olahraga Multifungsi Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD)”. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*. Vol.3 No. 4.
- Besterfield, Dale H (1994). *Quality Control, Edisi keempat*. Prentice Hall International. London.
- Cohen, Lou (1995). *Quality Function Deployment, How to make QFD Work for You*. Addison-Wesley Publishing Company. New York .
- Crosby. Philip .B. (1988). *The Eternally Successful Organization-The Art of Corporate Wellness New York*. Mcgraw-Hill. New York.
- Darsono, Agustinus (1992). *Kantor depan hotel (front office)*. Gramedia Pustaka Utama Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Destyasa, Erda Wiharta., Setyanto, Nasir, W., dan Tantrika, Caria, F.M (2013). “Analisa Kualitas Jasa Listrik Prabayar dengan Mengintegrasikan Metode Service Quality (servqual) dan Quality Function Deployment (QFD)”. *Jurnal Rekayasa dan Manajerial Industri*. Vol. 1. No. 2.
- Edvardsson, Bo., Larsson, Gerry dan Setterlind, Seven. (1997). “Internal Service Quality and the Psychosocial Work Enviroment”. *The Service Industries Journal*. Vol 17. No 2.
- Efendy, Zulman (2007). “Penerapan Quality Function Deployment (QFD) untuk Peningkatan Kinerja Industri Kecil Bakso Sapi Bersarkan Kepuasan Pelanggan”. *Jurnal Sain Peternakan Indonesia*. Vol. 2. No. 2.
- El-Orbani, A., I. (2010). Terminologi Perhotelan. Diakses 12 Desember 2016, dari, [https://www.academia.edu/5906591/E-book\\_Seri\\_Perhotelan](https://www.academia.edu/5906591/E-book_Seri_Perhotelan). [Diakses, 22 November 2016].

- Fajar, Laksana (2008). *Manajemen Pemasaran*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Garvin, David A. (1998). *Managing Quality*. Free Press. New York.
- Gasperez, V (1997). *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*. Gramedia Pustaka Utama dan Yayasan Indonesia Emas. Jakarta.
- Halim, A., Setyanto, N., dan Yuniarti, R (2013). "Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan dengan Integrasi Service Quality (Servqual) dan Quality Function Deployment (QFD)". *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri*. Vol. 1. No.2.
- Hidayat, Syarifudin dan Sedarmayanti (2012). *Metode Penelitian*. Mandar Maju. Bandung.
- Juniartono (2013). "Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Pada CV. Delta Trans dengan Menggunakan Metode Serqual". *Pelita Informatika Budi Darma*. Vol.5. No.2.
- Lovelock, C.H dan Wright, L.K (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Indeks. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa (berbasis kompetensi)*, Edisi 3. Salemba Empat. Yogyakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 2. Salemba Empat. Jakarta.
- Mazumder, S and Rashedul-Hasan, A., B., M. (2014). "Measuring Service Quality and Customer Satisfaction of the Hotels in Bangladesh: A Study on National and International Hotel Guest". *Journal of Tourism and Hospitality Management*. Vol. 2. Nol 1.
- Mosahab, R., Mahamad, O., Ramayah, T (2010). "Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Test of Mediation". *International Business Research*. Vol.3. No.4.
- Nasution, M. N (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie, A dan Berry, Leonard, L (1988). "A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *The Journal of Retailing*. Vol 64. No 1.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie, A dan Berry, Leonard, L (1985). "Problem and Strategies in Services Marketing". *The Journal of Marketing*. Vol 49. No 2.

- Rahman, A. dan Supomo, H (2012). “Analisa Kepuasan Pelanggan pada Pekerjaan Reparasi Kapal dengan Metode Quality Function Deployment (QFD)”. *Jurnal Teknik ITS*. Vol. 1. No. 1.
- Ramseook-Munhurrin, P., Lukea-Bhiwajee, S., D., & Naidoo, P (2010). “Service Quality in the Public Service”. *International Journal of Management and Marketing Research*. Vol.1. No 3.
- Richard, Sihite (2000). *Pengetahuan Dasar Sekolah Menengah Kejuruan dan Pendidikan Program Diploma jurusan Perhotelan : Laundry and dry cleaning*. Surabaya SIC.Surabaya.
- Rosalina (2014). *Analisis “Quality Function Deployment (QFD) pada Manajemen Kurikulum Berbasis Kompetensi Terhadap Penggunaan Multimedia [Skripsi]: (ID)Universitas Gunadarma*. Bogor.
- Rosinta, F dan Aryani, Dwi (2010). “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan”. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Vol.17 No.2.
- Rumekso (2004). *Housekeeping Hotel.Ed 2*. Andi.Yogyakarta.
- Stephen, R. Rosenthal (1992). *Effective Product Design and Development: How to Cut Lead Time and Increase Customer Satisfaction*. McGraw-Hill Book Company. New York.
- Sudarso, A (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Deepublish. Yogyakarta.
- Sulisyanto. (2005). *Analisa Data Dalam Aplikasi Pemasaran*. PT Ghalia Indonesia. Bogor.
- Sumartini, Lilis. C (2012). “Sistem Penilaian Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Service Quality (servqual) Pada Mal Cijantung Jakarta Timur“. *Jurnal Iliah dan Teknologi*. Vo. 2. No. 1.
- Surya, D (2012). Laundry Section. (online). Tersedia: <http://duniasurya.wordpress.com/laundry-section.html>. [Diakses, 22 November 2016].
- Teas, R.K., & DeCarlo, T.E (2004). “An Examination and extension of the zone –of-tolerance model : A Comparison to performance-based models of perceived quality”. *Jurnal of the Association for Information Systems*. Vol 6. No. 3.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia (2003). *Total Quality Management*. Andi. Yogyakarta.

- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius (2009). *Service, Quality & Satification . Edisi 2*. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy (2014). *Pemasaran Jasa*. Gramedia Cawang. Jakarta.
- Utama, Agung (2003). “Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten“. *ISSN 1693 – 2102 OPSI*. Vo. 1. No. 2.
- Wagiono, Y., K., and Hamrah. (2007). “Metode Quality Function Deployment (QFD) untuk Informasi Penyempurnaan Perakitan Varietas Melon”. *Jurnal Agribisnis dan Ekonomi Pertanian*. Vol. 2. No. 1.
- Wolkins, D.O (1996). *Total Quality: A Framework for Leadership*. Portland. Inggris.
- Zagloel, T.Y.M dan Nurcahyo, R (2013). *TQM: Manajemen Kualitas Total dalam Perspektif Teknik Industri*. Indeks. Jakarta.