

## DAFTAR PUSTAKA

- A, Parasuraman. 2015. *The Behavior Consequenses of Service Quality*, *Jurnal of Marketing*. Vol 60.
- Arikunto, S, (2002), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Ariani, Wahyu. 1997. *Manajemen Kualitas*. Universitas Atmajaya, yogyakarta.
- Azwar, Azrul. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan* ( Jakarta: pustaka sinar Harapan )
- Djati Widodo, Imam. 2003. *Perencanaan dan Pengembangan Produk*. UII Pres, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerit Universitas Diponegoro.
- Ibrahim, Budy. 1997. *TQM Panduan Untuk Menghadapi Persaingan Global*. Djambatan.
- Kotler, Philip. 2004. *Dasar-Dasar Pemasaran Jilid 1*. PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Sugiarto. 2001. *Teknik Sampling*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Yamit, Zulian. 2002. *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*. Ekonosia, Yogyakarta.
- Rahmawanti, Putri, Ika, Yosie. 2006. *Analisis Peningkatan Mutu Pelayanan Lembaga Pendidikan Dengan Menggunakan*

Metode Quality Function Deployment (QFD). Tugas Akhir  
Jurusan Teknik Industri, UMS.