

Daftar Pustaka

- Alfatiyah, Rini. 2018. "Analisis Kualitas Jasa Periklanan Dengan Kombinasi Metode Servqual Dan Quality Function Deployment (Qfd) Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan." *JITMI (Jurnal Ilmiah Teknik Dan Manajemen Industri)* 1 (1): 1–7.
- Damiyana, D, and M Mulyanah. 2021. "Pengaruh Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Terhadap Peningkatan Penjualan Di Media Sosial (Studi Kasus Pada Kedas Beauty)." *JAB (Jurnal Akuntansi & Bisnis)* 7 (01): 55–66. <http://www.journal.stie-yppi.ac.id/index.php/JAB/article/view/377%0Ahttp://www.journal.stie-yppi.ac.id/index.php/JAB/article/download/377/297>.
- Juniarti, Anita Dyah, Tatan Zakaria, and Halimatus Sadiyah. 2021. "ANALISA KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) (Studi Kasus: PT. Surya Makmur Suplindo)." *Jurnal InTent* 4 (2): 109–30.
- Kurniawan, Fahmi, Zulham Sitorus, and Said Oktaviandi. 2021. "Aplikasi Metode Quality Function Deployment Untuk Sistem Peningkatan Pelayanan Konsumen." *Journal of Science and Social Research* 4 (3): 342. <https://doi.org/10.54314/jssr.v4i3.713>.
- Lukmanasari, Ditahestimey, and Dyah Riandadari. 2019. "Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Bengkel Dengan Metode Qfd (Quality Function Deployment) Di Pt . Citra Cakra Persada Honda Jemursari." *Jurnal Pendidikan Teknik Mesin* 8 (1): 103–10.
- Malik, DR.Adam, and M.Minan Chusni. 2018. *Scanned by CamScanner*. deepunlish.
- Melengkapi, Agar. n.d. *Note, Agar Melengkapi: 1. Photo Untuk Profil Penulis*.
- Novia, Mirna Ayu, Baharuddin Semmaila, and Imaduddin Imaduddin. 2020. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Tata Kelola* 7 (2): 201–12. <https://doi.org/10.52103/tatakelola.v7i2.174>.
- Septiani, Yuni, Edo Aribbe, and Risnal Diansyah. 2020. "ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru)." *Jurnal Teknologi Dan Open Source* 3 (1): 131–43. <https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>.
- Sholeha, Ludviyatus, Sutrisno Djaja, and Joko Widodo. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi." *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial* 12 (1): 15. <https://doi.org/10.19184/jpe.v12i1.6465>.
- Stighfarrinata, Rizky, and Faisal Ashari. 2022. "Integrasi Servqual, Kano Dan QFD Untuk Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Demi Tercapainya Kepuasan Pelanggan PT. Kharisma Sejahtera Daihatsu Cabang Bojonegoro."

- Jurnal Manajemen Dan Inovasi (MANOVA)* 5 (1): 65–79.
<https://doi.org/10.15642/manova.v5i1.765>.
- Yanottama, Aland Nagara, Erlina Purnamawati, and Akmal Suryadi. 2020. “Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality Dan Triz.” *Juminten* 1 (1): 76–86.
<https://doi.org/10.33005/juminten.v1i1.2>.
- smtplipi.go.id. Mengenal Quality Function Deployment. Diakses Pada 27 Desember 2022. Dari <http://smtplipi.go.id/berita740-Mengenal-Quality-Function-Deployment--28QFD-29.html#:~:text=QFD%20pertama%20kali%20muncul%20di,digunakan%20untuk%20mencapai%20tujuan%20itu>
- JawabanApapun.com.(2021, 16 Juni). Kelebihan dan kekurangan QFD. Diakses Pada 27 Desember 2022, dari <https://jawabanapun.com/apa-kelebihan-dan-kekurangan-qfd/>
- nhud-nhod.blogspot.com.(2014, 27 desember). House Of Quality. Diakses Pada 31 Desember 2022, dari <http://nhud-nhod.blogspot.com/2014/12/house-of-quality.html?m=1>
- Antaraneews.com.(202, 31 agustus). pos Indonesia Catatkan Pertumbuhan Pangsa Pasar Hingga 4,1 Persen. Diakses Pada 12 Januari 2023, dari <http://www.antaraneews.com/berita/3091393/pos-indonesia-catatkan-pertumbuhan-pangsa-pasar-hingga-41-persen>
- kbbi.kemendikbud.go.id. Kbbi Daring- Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan. Diakses Pada 25 Januari 2023, dari <https://kbbi.kemendikbud.go.id/entri/Kuesioner>
- kbbi.kemendikbud.go.id. Kbbi Daring- Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan. Diakses Pada 25 Januari 2023, dari <https://kbbi.kemendikbud.go.id/entri/Wawancara>
- info.populix.co.(2022). Wawancara Adalah : Pengertian, Jenis, Fungsi, Tahapan, Dan Tips. Diakses Pada 25 Januari 2023, dari <https://info.populix.co/articles/wawancara-adalah/>
- accurate.id.(2021, 16 April). Jasa Adalah : Pengertian, Ciri-Ciri, Jenis, Dan Strategi Pemasaran Perusahaan Jasa. Diakses Pada 24 Desember 2022. Dari <https://accurate.id/bisnis-ukm/jasa-adalah/>
- sampoernauniversity.ac.id.(2022, 11 Februari). Pengertian Skala Likert, Cara Penggunaan dan Contoh. Dikases Pada 25 Januari 2023, dari <https://www.sampoernauniversity.ac.id/id/pengertian-skala-likert-cara-penggunaan-dan-contoh/>
- wikiwlktronika.com.(2022, 10 Oktober). Materi Skala Likert Lengkap dengan Contohnya. Diakses Pada 25 Januari 2023, dari <https://wikielektronika.com/skala-likert/>
- kumpulanpengertian.com.(2018, 17 Juli). Pengertian Kuesioner Menurut Para Ahli. Diakses Pada 25 Januari 2023, dari <https://www.kumpulanpengertian.com/2018/07/pengertian-kuesioner-menurut-para-ahli.html?m=1>
- Alfatiyah, Rini. 2018. “Analisis Kualitas Jasa Periklanan Dengan Kombinasi Metode Servqual Dan Quality Function Deployment (Qfd) Untuk

- Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.” *JITMI (Jurnal Ilmiah Teknik Dan Manajemen Industri)* 1 (1): 1–7.
- Damiyana, D, and M Mulyanah. 2021. “Pengaruh Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Terhadap Peningkatan Penjualan Di Media Sosial (Studi Kasus Pada Kedas Beauty).” *JAB (Jurnal Akuntansi & Bisnis)* 7 (01): 55–66. <http://www.journal.stie-yppi.ac.id/index.php/JAB/article/view/377%0Ahttp://www.journal.stie-yppi.ac.id/index.php/JAB/article/download/377/297>.
- Juniarti, Anita Dyah, Tatan Zakaria, and Halimatus Sadiyah. 2021. “ANALISA KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) (Studi Kasus: PT. Surya Makmur Suplindo).” *Jurnal InTent* 4 (2): 109–30.
- Kurniawan, Fahmi, Zulham Sitorus, and Said Oktaviandi. 2021. “Aplikasi Metode Quality Function Deployment Untuk Sistem Peningkatan Pelayanan Konsumen.” *Journal of Science and Social Research* 4 (3): 342. <https://doi.org/10.54314/jssr.v4i3.713>.
- Lukmanasari, Ditahestimey, and Dyah Riandadari. 2019. “Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Bengkel Dengan Metode Qfd (Quality Function Deployment) Di Pt . Citra Cakra Persada Honda Jemursari.” *Jurnal Pendidikan Teknik Mesin* 8 (1): 103–10.
- Malik, DR.Adam, and M.Minan Chusni. 2018. *Scanned by CamScanner. deepunlish.*
- Melengkapi, Agar. n.d. *Note, Agar Melengkapi: 1. Photo Untuk Profil Penulis.*
- Novia, Mirna Ayu, Baharuddin Semmaila, and Imaduddin Imaduddin. 2020. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Tata Kelola* 7 (2): 201–12. <https://doi.org/10.52103/tatakelola.v7i2.174>.
- Septiani, Yuni, Edo Aribbe, and Risnal Diansyah. 2020. “ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru).” *Jurnal Teknologi Dan Open Source* 3 (1): 131–43. <https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>.
- Sholeha, Ludviyatus, Sutrisno Djaja, and Joko Widodo. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi.” *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial* 12 (1): 15. <https://doi.org/10.19184/jpe.v12i1.6465>.

- Stighfarrinata, Rizky, and Faisal Ashari. 2022. "Integrasi Servqual, Kano Dan QFD Untuk Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Demi Tercapainya Kepuasan Pelanggan PT. Kharisma Sejahtera Daihatsu Cabang Bojonegoro." *Jurnal Manajemen Dan Inovasi (MANOVA)* 5 (1): 65–79. <https://doi.org/10.15642/manova.v5i1.765>.
- Yanottama, Aland Nagara, Erlina Purnamawati, and Akmal Suryadi. 2020. "Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality Dan Triz." *Juminten* 1 (1): 76–86. <https://doi.org/10.33005/juminten.v1i1.2>.
- Faqirilmu.com. Pengertian Dan Cara Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan SPSS. Diakses pada 10 Juni 2023, dari <https://www.faqirilmu.com/2022/05/pengertian-dan-cara-uji-validitas-dan-reliabilitas-dengan-spss.html>