

DAFTAR PUSTAKA

- Black & Champion, DJ, (1999), *Metode dan Masalah Penelitian Sosial*, Refika Aditama, Bandung.
- Dwi Sufianto, (2006), *Aplikasi Konsep QFD di RSUD RA Kartini Jepara*, *Skripsi*
- Fajarwati, (2003) *Penerapan Quality Function Deployment Pada Perusahaan Jasa*, *Utilitas* Vol 11.No 2
- Goëtesch, DL and S. Davis.(1994) *Introduction to Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness*. Englewood Cliffs, Prentice-Hall International, Inc.
- Handoko, Hani, 1984, *Dasar-Dasar Manajemen Produksi dan Operasi*, Edisi I, BPFE, Yogyakarta.
- Iwan Pujiantoro, (2005), *Analisis Konsep QFD Pada UJB Yogyakarta*, *Skripsi*
- Mulyadi, 1998, *Total Quality Managemen*, Edisi Pertama, Cet I, Aditya Media, Yogyakarta.
- Munjiati Munawaroh, (2003), *Manajemen Kualitas*, BPFE UMY, Yogyakarta
- Nunally, C.J., (1970), *Psychometric Theory*, second Edition, Tata Mcgraw Hill Inc, New Delhi
- Nurgiyanto, Burhan dkk, (2004), *Statistik Terapan untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, Cetakan Ketiga, Gajahmada Universitas Press, Yogyakarta
- Sabihani, (2004), *Analisis Quality Function Deployment (QFD): Pemanfaatan The Voice of Customer untuk Menghasilkan Kualitas Jasa (Studi kasus: PT. Kereta Api Indonesia)*, *Jurnal Ekonomi Perusahaan* Vol. 10.

- Taguchi G. (1987). *System of Experimental Design*. (vol. 1-2). UNIPUB / Kraus International Publication, White Plains, N.Y.
- Tjiptono, Fandi, (1996), *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta
- Umar, (2003), *Metode Riset Prilaku Konsumen Jasa*, Cetakan Pertama, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Yugo Purwanto, (2005), *Aplikasi QFD Pada AHASS Tri Karya Sakti di Yogyakarta*,
Skripsi
- Zulian Yamit, (2001), *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Ekonisia, Yogyakarta