

DAFTAR PUSTAKA

- Amri, Bahri. S., Vivi. *Tingkat Kepuasan Pengguna Sepeda Motor Yamaha Mio Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD)*. Jurnal Teknik Industri-Universitas Bung Hatta, Vol. 1 No. 1, 82-93, Juni 2012.
- BPKP Jatim. *Laporan Kegiatan layanan Perpustakaan, Kegiatan Sub Bidang Layanan*. Pemprov Jatim. Surabaya, 2011.
- Bayu, R. A. *Evaluasi Kualitas Pelayanan Pendidikan dengan Menggunakan Model Kano*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2008.
- Cohen, L. *Quality Function Deployment : How To Make QFD Work For You*. Singapore: Addison-Wesleypublishing Company, 1995.
- Ermer, D. S. *Using QFD Becomes An Educational Experience for Students and Faculty*. Quality Progress, vol. 28, no.5 (1995).
- Eryilmaz, H., Burcu. *Quality Function Deployment As A Strategic Plannng International Journal of Science and Humanity Planning Tool*, Vol 3, No. 2. ISSN : 1309 – 8063. 2011
- Gaspersz, Vincent. *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2001.
- Ginting, R. *Perbaikan Kualitas Jasa Pelayanan Pustaka Dengan Menggunakan Metode Servqual Dan Metode Quality Function Deployment Di Perpustakaan USU Medan*. Jurnal Komunikasi Penelitian, vol 17 (1) 2005.
- Groover, Mikell P. *Automation, Production System, and Computer-Integrated Manufacturing*, Edisi Kedua, Prentice-Hall International, New Jersey, 2005.
- Hartanto, S. *Analisa Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD)*. Surakarta, 2008.
- Haryono, T. *Kriteria Pelayanan Perpustakaan*, Jurnal Perpustakaan Pertanian &(1): 15-17, 1998.

- Hermawan, Dr. Asep. *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: PT. Grasindo, 2005.
- Holy, I. Y. *Model Matriks Konsumen Untuk Menciptakan Superior Customer Value*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2004.
- Huriyati, R. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta, 2005.
- Husein, Umar. *Metode Riset Ilmu Administrasi – Ilmu Administrasi Negara, Pembangunan, dan Niaga*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2004.
- Johar, A. *Statistik Bisnis Terapan Dengan Microsoft Excel 2007*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo, 2008.
- Junaidi. Tabel t (*degree of freedom*). Available from <http://junaidichaniago.wordpress.com>. Internet: accessed 12 Oktober 2012.
- Kotler, P. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implikasi*, Jilid I dan II, Edisi 9. Jakarta: PT Prehalindo, 1997.
- Kotler, P. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementas dan Kontrol*. Jakarta: PT Prenhallindo, 1998.
- Marimin. *Teknik dan Aplikasi Pengambilan Keputusan Kriteria Majemuk*. Jakarta: Grasindo, 2004.
- Nasution, M. N. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001.
- Parasuraman, A., Berry, L. I. dan Zeithaml, V. A. *Delivering Quality Service*. New York: The Free press A Division of mc Millan inc, 1990.
- Parasuraman, A., Berry, L. I. dan Zeithaml, V. A. *The Nature and Determinants of Customer Expectations of Services*. Journal of the Academy of Marketing Science, vol. 21, no. 1 (1993): pp. 1-12
- Purnomo, H. *Pengantar Teknik Industri*, Edisi kedua. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu, 2004.

- Purnowati, S. *Mengukur Kinerja Perpustakaan*. Baca 25 (3&4): 61-67. 2000.
- Qalyubi, S. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2007.
- Sugiarto. *Teknik Sampling*. Jakarta: Pt. Gramedia Pustaka Utama, 2001.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta, 1997
- Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta, 1997.
- Susanto, A. *Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan Dengan Metode Quality Function Development (QFD)*. Surakarta: Teknik Industri UMS, 2006.
- Tjiptono, F. dan Diana, A. *Total Quality Management*. Jakarta: Andi Offset, 1995.
- Tjiptono, F. *Strategi Pemasaran*, Andi Offset. Yogyakarta, 2001.
- Umar, H. *Metodologi Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1999.
- Wahyu, A. *Manajemen Kualitas*. Yogyakarta: Universitas Atmajaya, 1999.
- Wahyu, A. *Manajemen Kualitas*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003.
- Yamit, Z. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia, 2002.