**DAFTAR PUSTAKA**

Kotler, Philip. (2000) : *Marketing Management*. Prentice-Hall Inc, New Jersey.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectation*. The Free Press, New York.

Tan, K.C. dan Pawitra, T.A. (2001) : Integrating Servqual and Kano’s Model into QFD For Service Excellence Development. *Managing Service Quality*, Vol 11, No 6, 418-430.

Walden, D. (1993) : Kano’s Methods for Understanding Customer-defined Qualty. *Center for Quality of Manajemen Journal*, Vol 2, No 4.

Cohen, L. (1995) : *Quality Function Deployment, How to Make QFD Work for You*. Addison-Wesley, Massachusetts.

Shafiee, S. dan Cliquet, G. (2010) : *The Kano Model and he Servqual Scalee: An Application to Iranian Retail Banking*. The 11th International Research Seminar in Service Management, Perancis.

Hsu, C., Chang, T., Wang, S., dan Lin, P. (2007) : Integrating Kano’s Model Into Quality Function Deployment to Facilitate Decision Analysis for Service Quality’, *Proceedings of The 8th WSEAS Int. Conference on Mathematics and Computers in Bussines and Economics*, Vancouver, Canada, 19-21 Juni.

Keputusan MenPan No. 81 tahun 1993

Peraturan Menteri Perindustrian No. 44/M-IND/PER/6/2006

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 28 Tahun

2008 Tentang Kebijakan Industri Nasional.

Mirantie Dwiharsanti (2012: Evaluasi kualitas Pelayanan Jasa Teknik (PJT) Kalibrasi dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan. *Berbasis Servqual dan QFD Studi kasus Balai Besar logam dan Mesin Bandung*. Tesis Program Studi Teknik dan Manajemen Industri, Institut Teknologi Bandung.

Afiani M, Siti. (2009) : *Perancangan Model Pengukuran Kualitas Jasa Pelayanan Teknis (JPT) Berbasis Servqual dan QFD Studi kasus: Balai Besar Bahan dan Barang Teknik Bandung*. Tesis Program Studi Teknik dan Manajemen Industri, Institut Teknologi Bandung.

Ardhiyani, Nurita. dan Singgih, M.L. (2010) : *Integrating SERVQUAL With Kano Into Quality Function Deployment (QFD) For Better Quality Services*. INFORMS Service Science Conference, National Taiwan University of Science and Technology, Taipei-Taiwan.

Christina, M.A. (2006) : *Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Layanan Simpanan Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Kantor Cabang Pattimura Semarang.* Tugas Akhir Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Semarang.

Hartono, Natalia. (2008) : *Pengembangan Model SERVQUAL Untuk Tingkat Pendidikan Menengah dan Penerapannya dengan Integrasi SERVQUAL, Model Kano, dan QFD*. Tesis Program Studi Teknik dan Manajemen Industri, Institut Teknologi Bandung.

Hasan, M.I. (2002) : *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Ghalia Indonesia, Jakarta.

Nazir, Moh. (2003) : *Metode Penelitian.* Ghalia Indonesia, Jakarta.

Pasaribu, A.M. (2001) : *Analisis Kualitas Jasa Dengan Menggunakan Model Servqual, Studi Kasus di Perum Pegadaian Salatiga*. Tesis Program Studi Magister Manajemen, Universitas Diponegoro, Semarang.

Setyo Rahayu, D.E. (2006) : *Pengembangan Model penentuan Target Atribut Teknik Produk*. Tesis Program Studi Teknik dan Manajemen Industri, Institut Teknologi Bandung.

Sutedjo, Bambang. dan Djoenadi, Edwin. (2005) : Aplikasi Metode Quality Function Deployment Untuk Peningkatan Kualitas Produk Genteng, *Jurnal Manajemen dan Teknik-Produksi*.

Thabrani, Ghesit. (2007) : *Pengembangan Model Penentuan Atribut Teknis Untuk Mengoptimasi Kepuasan Pelanggan*. Tesis Program Studi Teknik dan Manajemen Industri, Institut Teknologi Bandung.