

## DAFTAR PUSTAKA

- Bora, M. A., & Sanusi, S. (2018). Desain Prouk Jasa Layanan Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD) Di Rusun Fanindo. *Jurnal Industri Kreatif (JIK)*, 2(2), 37-44.
- Cohen. (1995), *Quality Fuction Deployment: How to Make QFD Work for You*, AddisonWesley Publishing Co., Massachusetts
- Desiani, K., Haris, I. A., & Suwena, K. R. (2016). Analisis Kepuasan Pelanggan Sepeda Motor Yamaha Di Maha Surya Motor Singaraja Tahun 2015. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 7(2).
- De Yusa, V., & HS, A. M. A. (2019). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 17(3), 169-176.
- Fandi, Tjiptono. 2014. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Gaspersz, V. (2002). *Manajemen kualitas dalam industri jasa*.
- Herman, (2021) "Rumusan Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Perguruan Tinggi di Universitas Ibnu Sina" Tesis. Fakultas Teknik, Teknik Industri, Universitas Ibnu Sina, Batam.
- Hidayat, N., Firman, F., & Thabrani, G. (2018). Anaisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Perpustakaan Universitas Negeri Padang (UNP) Dengan Mengintegrasikan Libqual Dan Kano Ke Dalam QFD. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 1(1), 28-39
- Ibrahim, A. (2016). Analisis Implementasi Manajemen Kualitas dari Kinerja Operasional pada Industri Ekstraktif di Sulawesi utara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 4(2).
- Kotler, Philip, dan Amstrong, Gery. (2008), *Principles of Marketing*. Jilid 12 New Jersey. Prenytice Hall.
- Kotler& Philip. (1997), *Manajemen Pemasaran*. Edisi 1. Jakarta: Prentice Hall.
- Kotler & Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 1999 Tentang Pendidikan Tinggi
- Wijaya T (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta: Salemba Empat

Rambe, M. H. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Kota Medan dengan Metode Quality Function Deployment (QFD).

Suparmo, P. (2012). Menggagas kualitas perpustakaan perguruan tinggi. *Visi Pustaka*, 14(3), 51-59.

Sari, N. (2018). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Sumatera Utara dengan Metode Quality Function Deployment (QFD).

Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007. Tentang Perpustakaan.

