

DAFTAR PUSTAKA

- Akao, Y., 1990, *Quality Function Deployment: Integrating Customer Requirements into Product Design*. Translated by Glenn H. Mazur. Productivity Press.
- Arikunto, S., 1986, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta Bina Aksara, Jakarta.
- Arini, 2017, Penerapan *Quality Function Deployment* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api Lokal Bandung Raya. Fakultas Ekonomi. Program Studi Sarjana Manajemen. Universitas Katolik Parahyangan.
- Azwar, S., 2007, *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*, edisi 2, Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Badan Pusat Statistik (BPS) dan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), 2017. *Indonesia Internet Usage For Business Sector*. Jakarta: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia.
- Burhan, 2015, Analisis Perbaikan Pelayanan Transportasi Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode *Railqual*, *Zone Of Tolerance* dan *Quality Function Deployment (QFD)*. Studi Kasus KA Fajar Utama Yogya. Skripsi Teknik industri. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Yogyakarta
- Cohen, L., 1995, *Quality Function Deployment, How To Make QFD Work For You*. Addison-Wesley Publishing Company. New York.
- Cudney, E.A., dan Elrod, C.C., 2011, *Quality Function Deployment in Continuous Improvement*, Missouri University of Science and Technology, USA.
- Fauzi dan Palmaputri, 2015, Pengukuran Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Kereta Api Komuter (Madiun- Yogyakarta) Dalam Symposium The 18th FSTPT International Unila, Universitas Atma Jaya. Yogyakarta.
- Foster, S, 2004. *Managing Quality*, Second Edition. Pearson Education Inc. New Jersey.
- Hair, J.F. JR., Anderson, R.E., Tatham, R.L. dan Black, W.C., 2006, *Multivariate Data Analysis 6th Edition*, Pearson Education, New Jersey.

- Hendro, 2012, Kualitas Pelayanan Gerbong Khusus Wanita Kereta Api Rute Jakarta – Bogor, Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik. Departemen Ilmu Administrasi. Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Universitas Indonesia.
- Ispurwanto dan Pricillia, 2011, Analisis Kepuasan Penumpang Gerbong Kereta Api Khusus Wanita Menggunakan Model *Servqual*. Jurusan Psikologi. Fakultas Psikologi. Bina Nusantara University.
- Kertajaya, 2004, *Hermawan Kertajaya on Marketing Mix*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip, dan Garry Amstrong., 2005, Dasar-dasar Pemasaran, Prenhallindo, Jakarta
- Kotler dan Philip., 2005, Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks. Kelompok Gramedia.
- Kurniasari, 2011, Kinerja PT. KAI (Persero) Daop VI Yogyakarta Dalam Pelayanan Gerbong Khusus Wanita Kereta Api Prambanan Ekspres (Prameks). Studi Kasus Pada Stasiun Solo Balapan. Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- Marlina, 2009, Integrasi *Servqual* dan HOQ untuk pengukuran kualitas layanan angkutan massa studi kasus: Bus Patas Trans Jogja. Tesis Program Studi Teknik Industri. Konsentrasi Rekayasa Proses dan Sistem Manufaktur. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Nagamachi, 1992, *Kansei Engineering as a Powerful Consumer-Oriented Technology for Product Development*. *Applied Ergonomics*, 33(3), 289-294.
- Parasuraman, Valarie.A.Z., and Berry, 1990, *Delivering Quality*. Service McMilan.
- Parasuraman, Valarie.A.Z., and Berry, 1994, *Reassessment of Expectations as Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research*. *Journal of Marketing*. Vol 58:111-124.

- Pranata, 2014, Pengukuran Kepuasan Pelanggan Layanan Jasa Kereta Api Lokal Lintas Solo-Yogyakarta. Dalam Juranl Sains dan Teknologi ISSN : 2407-1846.
- Pratikno, 2006, Analisis Intensitas Penggunaan Angkutan Umum (Kasus Angkutan Penumpang Umum Antar Kota dalam Provinsi non ekonomi jurusan semarangsolo. Thesis. Dipublikasikan Universitas Diponegoro Semarang. (Online , diakses tanggal 24 Februari 2013).
- Prihatini, 2014, Kebijakan Pengadaan Gerbong Wanita Pada Kereta API (KA) Prambanan Ekspres (Prameks). Skripsi. Program Studi Ilmu Politik Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Rahayu, S., 2005, *SPSS Versi 12.0* Dalam Riset Pemasaran, Alfabeta, Bandung.
- Ratna E, 2017, Identifikasi Kebutuhan Teknis Untuk peningkatan kualitas jasa pengiriman makanan menggunakan metode *Servqual dan Quality Function Deployment(QFD)* Studi kasus Deliv Jogja. Skripsi Teknologi Industri Pertanian. Fakultas Teknologi Pertanian. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Roscoe, 1982,*Research Methods For Business*. Dalam: Sugiyono, 2011, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung; Penerbit Alfabeta.
- Sahib dan Haryono., 2006, Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Kepada Pelanggan dengan Menggunakan Integrasi Metode Servqual dengan QFD, Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi III, Program Studi MMT-ITS, Surabaya 4 Februari 2006.
- Setyaningsih dan Renaningsih, 2010, Persepsi Dan Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Prameks Dalam Simposium Nasional RAPI IX 2010. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- Susetyo, H, 2010, Trasnportasi Khusus Perempuan. Diambil dari http://www.Indolawcenter.com/index.php?option=com_content&view&id=171:transportasi-khusus-perempuan&catid=52:artikel&Itemid=170 pada 12 maret 2018.

- Suliantoro dan Munandar, 2015, Pengukuran Kualitas Pelayanan Kereta Api Kelas Ekonomi Dengan Pendekatan *Modified Servqual* Dalam Prosiding SNST ISBN 978-602-99334-4-4. Universitas Diponegoro.Semarang.
- Sugiyono, 1994, Metode penelitian administrasi. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono, 2008, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Alfabeta, Bandung.
- Sauerwein, 1996,*The Kano Model: How To Delight Your Customers. University of Innsbruck.*
- Sedarmayanti, Hidayat, dan Sarifuddin. 2002, Metodologi Penelitian. Bandung. Mandar Maju.
- Taguchi, G., 1993, *Taguchi on Robust Technology Development: Bringing Quality Engineering Upstream*, Asme Press, New York.
- Tjiptono, 2000, Manajemen Jasa, Edisi Kedua, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, 2006, Manajemen Jasa, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, 2005, Pemasaran Jasa, Edisi pertama, Bayu Media Publishing, Malang
- Tjiptono, 2008, Strategi Bisnis Pemasaran, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, 2004, Strategi Pemasaran, Edisi 2, Andi, Yogyakarta.
- Ushada dan Murase, 2009,*Design of Customisable Greening Material Using Swarm Modelling. Biosystems*
- Ulrich, Karl T, dan Steven D. Eppinger, 2001, Perancangan & Pengembangan Produk. Salemba Teknika, Jakarta.
- Widodo, 2004, Perencanaan dan Pengembangan Produk, UII Pres, Yogyakarta
- Zeithaml, Valarie A. And Bitner, Mary Jo. 2003,*Service Marketing*. McGraw Hill Inc, Int'l Edition, New York.