

DAFTAR PUSTAKA

- Abhyasa, I. 2011. *Pengembangan Kualitas Pelayanan Rumah Makan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Studi Kasus di Pantai Kuwaru, Yogyakarta)*. Jurusan Teknologi Industri Pertanian. Fakultas Teknologi Pertanian. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Ariani, W. 1999. *Manajemen Kualitas*. Edisi Pertama. Yogyakarta: ANDI.
- Badan Pusat Statistik (BPS) dan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). 2014. *Indonesia Internet Usage For Business Sector 2013*. Jakarta: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia.
- Bernal, L., Dornberger, U., Suvelza, A., and Byrnes, T. 2009. *Quality Function Deployment (QFD) For Services- A Handbook*. Universitat Leipzig. Leipzig.
- Cohen, L. 1995. *Quality Function Deployment, How To Make QFD Work For You*. Addison-Wesley Publishing Company. New York.
- Derham, P. 2011. *Using Preferred, Understood or Effective Scales? How Scale Presentations Effect Online Survey Data Collection*. Dalam Australasian Journal of Market and Social Research ISSN 1832 7362 Vol. 19 N0.12.
- Destyasa, E., Setyanto, N., dan Farela, C. 2012. *Analisis Kualitas Jasa Listrik Prabayar Dengan Mengintegrasikan Metode Service Quality (Servqual) dan Quality Function Deployment (QFD) (Studi Kasus PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero), Tbk.)*. Program Studi Teknik Industri. Universitas Brawijaya. Malang.
- Edi, A. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Minat Beli Ulang Jasa Transportasi (Studi Pada Pelanggan Taxi Motor 86 di Sleman)*. Skripsi. Program Studi Manajemen. Jurusan Manajemen. Fakultas Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.
- Foster, S. 2004. *Managing Quality, Second Edition*. Pearson Education Inc. New Jersey.
- Go-Jek. 2017. *Profile Go-Jek*. Dalam www.go-jek.com. Diakses pada tanggal 22 Januari 2017 pukul 11.58 WIB.
- Gaspersz, V. 2001. *Metode Analisis Untuk Peningkatan Kualitas*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Govers, C. 2001. *QFD Not Just A Tool But A Way Of Quality Management*. Dalam International Journal Production Economics, Vol. 69, pp 151-159.
- Grigoroudis, E. dan Siskos, Y. 2010. *Customer Satisfaction Evaluation: Methods for Measuring and Implementing Service Quality*. Springer. New York.
- Heizer, J. dan Render, B. 2006. *Operation Management, Eight Edition*. Pearson Education Inc. New Jersey.
- Heizer, J. dan Render, B. 2009. *Management Operasi Buku I*. Jakarta: Salemba Empat.
- Jasfar, F. 2009. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, P. 2002. *Marketing Management, Millenium Edition*. Pearson Custom Publishing. Boston.
- Kotler, P. dan Armstrong, G. 2003. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jilid 2 Edisi Kedelapan. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. dan Armstrong, G. 2012. *Principles of Marketing, 14th Edition*. Pearson Education. New Jersey.
- Kotler, P. and Keller, K. 2009. *Marketing Management*. Pearson Prentice Hall. New Jersey.
- Kotler, P. and Keller, K. 2012. *Marketing Management, 14th Edition*. Pearson Education. New Jersey.
- Kristiani, O., Tjahjono, K., dan Adi, U. 2006. *Pengembangan Desain Mutu Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Karanganyar Kebumen Menggunakan QFD*. Dalam Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan. Vol. 09 No. 04 Des 2006. Hal 209-214.
- LaTour, K. and Carbone, L. 2014. *Sticktion: Assessing Memory for the Customer Experience*. Dalam Jurnal Focus on Customer Relationship Management. Vol 55(4). Hal 342-353.
- Lepkova, N. 2012. *Study on Customer Satisfaction with Facilities Management Services in Lithuania*. Dalam Slovak Journal of Civil Engineering. Vol. 20, No. 4, 1-16.

- Maria, E. 2010. *Hubungan Penghargaan Intrinsik terhadap Motivasi Kerja*. Dalam Jurnal Bisnis dan Ekonomi ISSN: 1412-3126 Vol. 17 No. 1.
- Munawir, H. dan Murni, S. 2006. *Analisis Peningkatan Mutu Pelayanan SMU Islam TMI Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD)*. Dalam Jurnal Ilmiah Teknik Industri, Vol. 5 No. 1, hal. 17-24.
- Nasution. M. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pabundu, T. 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., and Berry, L. 1990. *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press. New York.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., and Berry, L. 1994. *Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research*. Journal of Marketing. Vol. 58: 111-124.
- Pusat Kajian Komunikasi Universitas Indonesia (Puskakom UI) dan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). 2015. *Profil Pengguna Internet Indonesia 2014*. Jakarta: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia.
- Saldivar, M. 2012. *A Primer on Survey Response Rate*. Florida State University. Florida.
- Salim, O. 2014. *Pengembangan Produk Shampoo Emeron dengan Metode QFD*. Tesis Program Studi Magister Manajemen. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Sari, M. 2013. *Identifikasi Kebutuhan Teknis Untuk Peningkatan Layanan "Waroeng Spesial Sambal" Menggunakan Ergonomics Function Deployment (EFD)*. Skripsi. Jurusan Teknologi Industri Pertanian. Fakultas Teknologi Pertanian. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Schiffman, L. dan Kanuk, L. 2010. *Consumer Behaviour. 10th Edition*. Pearson Prentice Hall. New Jersey.
- Schroeder, R., Goldstein, S., and Rungtusanatham, M. 2011. *Operation Management: Contemporary Concepts and Cases, 5th Edition*. Mc Graw Hill. New York.
- Silvana, F. 2004. *Pengembangan Varietas Pepaya Dengan Mengantisipasi Keinginan Pelanggan (Penerapan Metode Quality Function Deployment)*.

Skripsi. Jurusan Ilmu Sosial Ekonomi Pertanian. Fakultas Pertanian. Institut Pertanian Bogor. Bogor.

Subagyo, P. 2000. *Riset Operasi*, Edisi Pertama. Yogyakarta: Penerbit BPFE.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2015. *Statistik Non Parametris Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2016. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Sumayang, L. 2003. *Dasar-Dasar Manajemen Produksi dan Operasi Edisi Pertama*. Jakarta: Salemba Empat.

Suroso. 2013. *Pengembangan Mesin Cetak Batik Cap Otomatis Berkendali Komputer*. Tesis Jurusan Teknik Mesin dan Industri. Fakultas Teknik UGM. Yogyakarta.

Tech In Asia. 2015. *Lima Start Up Layanan Food Delivery di Jakarta*. Dalam <https://id.techinasia.com/daftar-layanan-food-delivery-service-jakarta> diakses pada 10 Desember 2016 pukul 20.20 WIB.

Tjiptono, F. 2008. *Strategi Bisnis Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, F. dan Chandra, G. 2005. *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.

Umar, Husein. 2013. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Thesis*. Jakarta: Rajawali Press.

Widodo, I. 2004. *Perencanaan Dan Pengembangan Produk*. Yogyakarta: UII Press.

Wijaya, T. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*, Edisi Pertama. Jakarta: PT. Indeks.

Wowor, W. 2010. *Pengaruh Seragam Karyawan Terhadap Sikap Kerja Karyawan Pada Industri Perhotelan*. Dalam Jurnal Hospitour Vol. 1 No.01.

Yulianingsih dan Murdaningsih, D. 2016. *Ribuan Pengemudi Gojek Yogyakarta Mogok Kerja*. Dalam <http://nasional.republika.co.id/berita/nasional/daerah/16/08/15/obxsb7368-ribuan-pengemudi-gojek-yogyakarta-mogok-kerja> Diakses pada tanggal 23 Januari 2017 pukul 01.30 WIB.

Yuniarto, H. 2004. *Aplikasi Quality Function Deployment Untuk Meningkatkan Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen*. Dalam Jurnal Mesin dan Industri, Vol. 1, No. 1, pp.43-51.

Zeithaml, V. dan Bitner, M. 2008. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm, 3th Edition*. Mc Graw Hill. Singapore.

Zulian, Y. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.