

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, et. al. 2009. Perbaikan Kualitas Layanan Jasa Dengan Model Servqual Dimensi Kepariwisata dan Metode Quality Function Deployment. Studi kasus di PT X, Tempat Wisata Wahana Permainan. Tesis. J@TI UNDIP, V (1). pp. 41-54. ISSN 1907 - 1434 diakses melalui <http://eprints.undip.ac.id/8153/> tanggal 2 April 2015
- Badan Pusat Statistik Republik Indonesia, melalui www.bps.go.id tanggal 4 April 2015
- Badan Pengawas Obat dan Makanan. 2004. Keputusan Kepala Badan Pengawasan Obat dan Makanan Republik Indonesia. Nomor HK.00.05.23.3644. tentang Ketentuan Pokok Pengawasan Suplemen Makanan
- Indonesia Pharmaceuticals & Healthcare Report Q3 2010, *Business Monitor International* dalam Kartono. 2014. Strategic of Applying Free Chemical Usage In Purified Water System For Pharmaceutical Industry Toward CPOB (Cara Pembuatan Obat yang Baik) Indonesia To Reducing Environmental Pollution. *EDP Sciences*. Diakses melalui http://www.epj-conferences.org/articles/epjconf/pdf/2014/05/epjconf_icas2013_00039.pdf tanggal 4 April 2015
- Efendi, Z. 2007. Penerapan Quality Function Deployment (QFD) untuk Peningkatan Kinerja Industri Kecil Bakso Sapi Berdasarkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Sain Peternakan Indonesia* 2. Diakses melalui <http://ejournal.unib.ac.id/index.php/jspi/article/view/106> tanggal 2 April 2015
- Hayati, A. A. 2002. *Perilaku konsumsi suplemen pangan (food suplemen) pada wanita dewasa di kota depok*. Tesis. Fakultas Pertanian IPB diakses melalui <http://repository.ipb.ac.id/bitstream/handle/123456789/12689/A02aah.pdf?sequence=2> tanggal 5 April 2015
- Indonesian Customer Satisfaction Survey: *Medical and Pharmaceutical*. 2014. Frontier Consulting Group. Diakses melalui <http://www.frontier.co.id/> tanggal 6 April 2015
- Industry Update Mandiri Volume 6, diakses melalui <http://bankmandiri.co.id/indonesia/eriview-pdf/NIFK23194589.pdf> tanggal 4 April 2015
- Kotler dan Armstrong. 2003. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Terjemahan oleh Damos Sihombing. 2001. Jakarta: Erlangga dalam Suwarni & Septina Dwi Mayasari. 2009. Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas

melalui Kepuasan Konsumen. Tesis. Diakses melalui <http://fe.um.ac.id/wp-content/uploads/2009/10/10-Suwarni.pdf> tanggal 2 April 2015

Kotler and Amstronng. 2012. Principles of Marketing. New Jersey: Pearson Education

Kristiani, Y.R.. 2006. *Pengembangan Desain Mutu Pelayanan Rawat Inap Dengan Menggunakan Quality Function Deployment di Puskesmas Perawatan Karanganyar Kebumen*. Tesis. Universitas Gadjah Mada.

Mullin, John W, Orville C Walker. 2005. Marketing Management A Strategic Decision, Fifth edition, New York: McGraw Hill dalam Basrah Saidani dan Syamsul Arifin. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) /Vol. 3, No. 1*. diakses melalui <http://www.jrmsi.com/attachments/article/22/PENGARUH%20KUALITAS%20PRODUK%20DAN%20KUALITAS%20LAYANAN%20TERHADAP%20KEPUASAN%20KONSUMEN%20DAN%20MINAT%20BELI.pdf> tanggal 5 April 2015

Olivia, F. 2006. Seluk Beluk Food Supplement. Dalam Soegiarto, Taufiq Hidayah, 2013. Studi Kasus Konsumsi Suplemen pada Member Fitness Center di Kota Yogyakarta. *Jurnal Media Ilmu Keolahragaan Indonesia Volume 3. Edisi 1*. Diakses melalui <http://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/miki/article/view/2658> tanggal 4 April 2015

Putri, Cendrawasih Ardhi. 2013. *Perancangan sistem layanan pelanggan internet service provider pt pasifik satelit nusantara*. Thesis. Program Pasca Sarjana Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

Salim, Octaliana Kartika. 2014. Pengembangan Produk Shampoo Emeron dengan Metode QFD. Thesis. Program Studi Magister Manajemen Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

Sampoerno & D. Fardiaz. 2001. *Kebijakan dan Pengembangan Pangan Fungsional dan Suplemen di Indonesia* dalam L. Nuraida & R.D. Hariyadi (Eds), Proceeding Seminar Nasional Pangan Tradisional sebagai Basis Industri Pangan Fungsional dan Suplemen Pusat Kajian Makanan Tradisional. IPB. halaman 1-6, diakses melalui <http://repository.ipb.ac.id/bitstream/handle/123456789/52520/persepsi?sequence=1> tanggal 3 April 2015

Sugiarto, T. H. 2013. Studi Kasus Konsumsi Suplemen pada Member Fitness Center di Kota Yogyakarta. *Jurnal Media Ilmu Keolahragaan Indonesia Volume 3. Edisi 1*. Diakses melalui

<http://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/miki/article/view/2658> tanggal 4
April 2015

Syahni dan Hardinsyah. 2002. Jenis, Bentuk dan Konsumsi Suplemen pada Wanita di Kota Jakarta Pusat. Dalam Taufiq Hidayah*, Sugiarto. 2013. Studi Kasus Konsumsi Suplemen pada Member Fitness Center di Kota Yogyakarta. *Jurnal Media Ilmu Keolahragaan Indonesia Volume 3*. Edisi 1. Diakses melalui <http://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/miki/article/view/2658> tanggal 4 April 2015

Wijianto, Bambang. 2009. *Analisis Kualitas Pelayanan dengan Pendekatan House of Quality dalam Upaya Implementasi Clinical Governance pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Soedarso Pontianak*. Thesis. Program Pasca Sarjana Fakultas Farmasi Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

Zeithalm, V.A., Bitner, M.J., 2003, *Services Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm*, 3th ed. Singapore : Mc Graw Hill