

DAFTAR PUSTAKA

- Akao, Y. (1972). New product development and quality assurance: system of QFD, standardization and quality control. *Japan Standards Association*, 25(4), 9-14.
- Akao, Y. (1997, October). QFD: Past, present, and future. In *International Symposium on QFD* (Vol. 97, No. 2, pp. 1-12).
- Alma, B. (2016). Pemasaran Jasa. *Cetakan Kedua belas*. Bandung: Alfabeta.
- Anggraeni, M., & Desrianty, A. (2013). Rancangan Meja Dapur Multifungsi Menggunakan Quality Function Deployment (QFD). *Online Institut Teknologi Nasional*, 1(2), 159–169.
- Badan Pusat Statistik. Bongkar Muat Barang Antar Pulau dan Luar Negeri di Pelabuhan Indonesia Tahun 1988-2017. <https://www.bps.go.id/>. diakses pada tanggal 10 November 2018
- Bouchereau, V., & Rowlands, H. (2000). Methods and techniques to help quality function deployment (QFD). *Benchmarking: An International Journal*, 7(1), 8-20.
- Chan, L. K., & Wu, M. L. (2002). Quality function deployment: A literature review. *European journal of operational research*, 143(3), 463-497.
- Cohen, L. (2005). *Quality Function Deployment: How To Make QFD Work for You*. Addison Wesley Publishing. Massachusetess.
- Crosby, P. B. (1979). *Quality is free: The art of making quality certain* (Vol. 94). New York: McGraw-hill.
- Crow, K. (1994). Customer-focused development with QFD. In *annual quality congress proceedings-american society for quality control* (pp. 839-839).
- Dharmawan, A., & Wurjaningrum, F. (2016). Rancangan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode Servqual, Importance Performance Analysis, Dan Quality Function Deployment Pada Plasa Telkom Cabang Dinoyo Surabaya. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan/ Journal of Theory and Applied Management*, 7(3).
- Fadhil, M. (2008). Pengaruh Service Quality Dan Brand Image Berbasis Iso 9001:2008 Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rsud Arifin Achmad Pekanbaru Oleh, 3(1), 1–13.

- Fatshaf, Hartaty. 2013. Triangulasi Dalam Penelitian Kualitatif. http://hartatyfatshaf.blogspot.com/2013/09/triangulasi-dalam-penelitian-kualitatif_21.html. Diakses pada tanggal 1 Februari 2019.
- Feigenbaum, A. V. (1983). *Total quality control*.
- Govers, C. P. M. (1996). Production What And How About Quality Function Deployment (Qfd). *International Journal Of Production Economics*, 47(95), 575–585.
- Gultom, E. (2017). Pelabuhan Indonesia Sebagai Penyumbang Devisa Negara Dalam Perspektif Hukum Bisnis. *Ilmu Hukum*, 19(3), 419–444.
- Gunawan, H., & Sianto, E. (2008). Analisis Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Produktivitas Bongkar Muat Kontainer Di Dermaga Berlian Surabaya (Studi Kasus Pt. Pelayaran Meratus). *Widya Teknik*, 7(1), 79–89.
- Gupta, P. (2011). Customer Satisfaction for Designing Attractive Qualities of Healthcare Service in India using Kano Model and Quality Function Deployment. *MIT International Journal of Mechanical Engineering*, 1(2), 101–107.
- Halim, A. H., Setyanto, N. W., & Yuniarti, R. (2013). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan dengan Integrasi Service Quality (SERVQUAL) dan Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri*, 1(2), p194-205.
- Handriati, A. A. S., & Helia, V. N. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Menggunakan Metode Servperf-Ipa-Csi. *Teknoin*, 21(4), 178–190.
- Hauser, J. R., & Clausing, D. (1988). The house of quality
- Henuk, Y. G., Santoso, C. H., & Kristanti, M. (2011). Perencanaan Quality Function Deployment (Qfd) Pada Hotel Everbright Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 2(2), 15–30.
- Hapsari, Daniar. BJTI PORT. 2018. "Kinerja Triwulan III, Arus Petikemas Terminal Berlian Naik 8.8%". <https://www.bjtiport.co.id/b/>. Diakses pada tanggal 10 November 2018
- Hidayat, Anwar. 2012. “Penjelasan Lengkap Tentang Penelitian Kualitatif”. <https://www.statistikian.com/2012/10/penelitian-kualitatif.html>. Diakses pada tanggal 18 November 2018
- Hidayat, Anwar. 2012. “Pengertian dan Penjelasan Penelitian Kuantitatif – Lengkap”. <https://www.statistikian.com/2012/10/penelitian-kuantitatif.html>. Diakses pada tanggal 18 November 2018

- Hidayati, S. N., & Prasetyo, A. P. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan E-Ktp Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index , Metode Service Quality Dan Importance. *Maksipreneur*, 5(1), 117–133.
- Irene, Y., & Ruswandi, B. (2013). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Quality Function Deployment (Qfd) Pada Laboratorium Matematika Pusat Laboratorium Terpad U, 9(2), 147–160.
- Juran, J., & Godfrey, A. B. (1999). Quality handbook. *Republished McGraw-Hill*, 173-178.
- Mehrjerdi, Y. Z. (2011). Quality Function Deployment And Its Extensions. *International Journal Of Quality & Reliability Management*, 27(6), 616–640. <https://doi.org/10.1108/02656711011054524>.
- Moh, K. (2009). Metode Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jakarta: Penerbit Erlangga*
- Nagawa, Koori. 2012. Keabsahan Data. <https://administrasinegaraku.blogspot.com/2012/06/keabsahan-data.html>. Diakses pada tanggal 1 Februari 2019
- Nirmala. 2017. “Penguatan Peran Dan Fungsi Pelabuhan”. [Http://Business-Law.Binus.Ac.Id/2017/03/31/Penguatan-Peran-Dan-Fungsi-Pelabuhan/](http://Business-Law.Binus.Ac.Id/2017/03/31/Penguatan-Peran-Dan-Fungsi-Pelabuhan/). Diakses pada tanggal 18 November 2018.
- Nurita, Ceria. (2012). Usulan perbaikan kualitas jasa menggunakan metode quality function deployment dan analytic hierarchy process (studi pada biro perjalanan umum rosalia indah). Universitas Airlangga
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research”, *Journal of Marketing*, Vol.4, p.41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12
- Pawestriningtyas, N. C. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Perum Pegadaian Kantor Cabang Syariah Tlogomas Malang). *Administrasi Bisnis*, 32(2), 39–46.
- Piri, H. G. (2013). Kualitas Pelayanan Jasa Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Steiner Salon Manado. *Emba*, 1(4).
- Prastyorini, J., & Seprianor, S. (2018). Sistem Kerja Terusan dan Borongan Terhadap Produktivitas Kegiatan Bongkar Muat. *Jurnal Baruna Horizon*, 1(1), 1-12.

- Puspita, Elok. 2010. “Triangulasi”. <https://3lox.wordpress.com/2010/10/07/triangulasi/>. Diakses pada tanggal 1 Februari 2019
- Putra, A. A., & Djalante, S. (2016). Pengembangan Infrastruktur Pelabuhan Dalam Mendukung Pembangunan Berkelanjutan. *Jurnal Ilmiah Media Engineering*, 6(1).
- Putri, N. A. (2014). Analisis Proses Bisnis Pada Percetakan Bhinneka Riyant. *Universitas Dian Nuswantoro Semarang*, 1-15.
- Raekhan, M. R., Djakfar, L., & Pujiraharjo, A. (2017). Evaluasi Kinerja Bongkar Muat di Pelabuhan Umum Gresik. *Jurnal Transportasi*, 17(2).
- Razik, M. A., Tahar, R. M., & Hasrulnizzam, W. (2015). Integrated quality function deployment (QFD) model for dry bulk terminal improvements (DBTI) in Malaysian ports. *J Econ Bus Manag*, 3, 4-7.
- Shahin, A., & Samea, M. (2010). Developing the models of service quality gaps: a critical discussion. *Business Management and Strategy*, 1(1), 1.
- Saryono. (2008). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Mitra Cendekia Press.
- Sasongko, F. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1(2), 1–7.
- Situmorang, M. J., Ginting, R., Ishak, A., Industri, D. T., Teknik, F., Utara, U. S., ... Usu, K. (2013). Pendekatan Metode Quality Function Deployment (Qfd) Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Hypermarket Pada. *Teknik Industri Ft Usu*, 4(1), 6–12.
- Soedjono, M. (2012). Analisis dan usulan perbaikan kualitas layanan menggunakan integrasi metode servqual, model kano, dan QFD di warung ipang cabang mayjend sungkono surabaya. *Calyptra*, 1(1), 1-19.
- Suhendar, E. (2014). Penerapan Metode Quality Function Deployment (Qfd) Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan, 7(4), 372–386.
- Sulistyo, H. (2011). Implementasi Qfd Dalam Meningkatkan Daya Saing Pasar Tradisional. *Siasat Bisnis*, 15(2), 157–169.
- Sullivan, L. P. (1986). QFD benefits. *American Suppliers Institute Publication C, 1*, 1986.
- Syah, M. F. (2019). “Optimalisasi Kualitas Layanan Perusahaan Bongkar Muat Dengan Pendekatan *Quality Function Deployment*”(Studi Pada Pelabuhan

- Pt. Petrokimia Gresik) (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Gresik).
- Terninko, J. (1995). Step by Step QFD. *Responsible Management, Nottingham, 13*.
- Tjiptono, F. (2000). Manajemen jasa. *Yogyakarta: Penerbit Andi*.
- Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana.(2003). *Total Quality Management*, Edisi Revisi. Penerbit Andi : Yogyakarta
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). Service, quality & satisfaction. *Yogyakarta: Andi Offset*.
- Wagiono, Y. K. Hamrah. (2007). Metode Quality Function Deploymet (QFD) Untuk Informasi Penyempurnaan Perakitan Varietas Melon. *Agribisnis Dan Ekonomi Pertanian, 1(2)*, 48–57.
- Wang, R. (2007). Improving Service Quality Using Quality Function Deployment: The Air Cargo Sector Of China Airlines. *Journal of Air Transport Management, 13*, 221–228.
- Yuen, K. F., & Thai, V. Van. (2015). Service Quality and Customer Satisfaction In Liner Shipping. *International Journal of Quality and Service Sciences, 7(2/3)*, 170–183.
- Yuliana, R. (2012). Analisis Pengaruh Strategi Service Recovery Yang Dilakukan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Kota Semarang. *Jurnal Stie Semarang, 4(2)*, 39–52.
- Zairi, M., & Youssef, M. A. (1995). Quality function deployment: a main pillar for successful total quality management and product development. *International Journal of Quality & Reliability Management, 12(6)*, 9-23
- Zakaria, Bima Erza. 2016. Hubungan Antara Kapal, Pelabuhan Dan Bongkar Muat. <https://journalofbimaerza.wordpress.com/2016/08/14/hubungan-antara-kapal-pelabuhan-dan-bongkar-muat/>. Diakses pada tanggal 18 November 2018.