

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. (2016). Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, *IPA* dan Model Kano. Yogyakarta: BPFE.
- Anwar, Khairul. 2016. Evaluasi Kualitas Pelayanan serta Perbaikan Proses Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Penghuni Apartemen XYZ Pluit (Skripsi). Jakarta : Universitas Mercu Buana.
- Azwar, Saifuddin. 2015. Reliabilitas dan Validitas (4rd ed). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Cahyono, Tri. 2015. Statistik Uji Normalitas. Purwokerto : Yasamas.
- Cohen, Lou. (1997). *QFD : How to Make QFD Work for You* (3rd ed). US: Addison-Wesley.
- Detikoto. 2015. Ada Pajak Progresif, Orang Jakarta Kurang Terangsang Beli Mobil. <https://oto.detik.com/berita/d-2817011/ada-pajak-progresif-orang-jakarta-kurang-terangsang-beli-mobil>; diakses pada 9 Juli 2018
- Dewi, Astrina Aria & Soesanto, Harry. 2015. “Analisis Pengaruh *Lifestyle*, Kualitas Pelayanan dan *Perceived Value* terhadap *Customer Value* untuk Meningkatkan Minat Beli Konsumen pada Apartemen di Semarang”. *Journal of Accounting*, Vol. 8 (2) pp : 1-13
- Dharmawan, Angga & Wurjaningrum, Febriana. 2014.” Rancangan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa dengan Metode *SERVQUAL*, *IPA* dan *QFD* pada Plasa Telkom Cabang Dinoyo Surabaya”. *Jurnal Managemen Teori dan Terapan*, Vol. 8 (3) pp : 207 - 223
- Halim, Allan Hardika, Setyanto, Nasir Widha & Yunianti, Rahmani. 2013. “Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan dengan Integrasi *SERVQUAL* dan *QFD*”. *Jurnal Teknik Industri*. Vol. 1 (2) pp : 194 - 205

- Maharani, Katri. 2016. Apartemen Murah Paling Berpotensi di Jakarta Timur. [.https://www.rumah.com/berita-properti/2016/9/135444/apartemen-murah-paling-berpotensi-di-jakarta-timur](https://www.rumah.com/berita-properti/2016/9/135444/apartemen-murah-paling-berpotensi-di-jakarta-timur); diakses pada 13 Mei 2018
- Nugraha, Rizal, Harsono, Ambar & Adianto, Hari. 2014. “Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel “X” Berdasarkan Hasil *Matrix Importance-Performance Analysis*”. Jurnal Teknik Industri, Vol. 1 (3) pp : 221 - 231
- Ramadhiani, Arinbi. 2015. Kualitas Layanan Apartemen Bergantung pada Profesionalisme Pengelola. <https://properti.kompas.com/read/2015/03/06/090000321/Kualitas.Layanan.Apartemen.Bergantung.pada.Profesionalisme.Pengelola>; diakses pada 9 Juli 2018
- Sangadji. 2008. Metode Numerik. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sekaran, Uma. 2006. Metode penelitian bisnis. Jakarta : Salemba Empat.
- Sentratimur. 2016. Sentratimur *profile*. <http://www.sentratimur.com/about> ; diakses pada 13 Mei 2018
- Sentra Timur Residence. 2017. *Company's Performance Reseach Period Oct 2017*. Jakarta : Sentra Timur Residence.
- Setiawan, Kiki Cahaya. 2015. “Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan Level Pelaksana di Divisi Oprasi PT. Pursi Palembang. Jurnal Psikologi Islam”. Vol. 1 (2) pp : 45 - 53
- Shandy, Syah Riza Octavy & Faozen. 2017. “Pengaruh *Reward* dan *Punishment* Serta Rotasi Pekerjaan terhadap Motivasi Kerja untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Hotel di Jember”. Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas. Vol. 1(2) pp : 134 - 150
- Surjaweni, V. Wiratna. 2016. Kupas Tuntas Penelitian Akutansi dengan SPSS. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Wijaya, Tony. (2018), Manajemen Kualitas Jasa Desain *SERVQUAL*, *QFD*, dan Kano. Jakarta: Indeks.