

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Syafarial. 2009. "Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Integrasi Servqual Dan Kano Model Kedalam QFD". Universitas Indonesia.
- Astuti, Feridina Widi, Dkk. 2014. "ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DI PT. X DENGAN METODE SERVICE QUALITY". Teknik Industri Universitas Mercubuana Jakarta.
- Bakhtiar, Arfan. Susanty, Aries, dkk. 2012. "Analisis Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Servqual* Dan Model Kano", Jurnal Teknik Industri Universitas Diponegoro, Semarang.
- Erni, Nofi. Kumala Sriwana, Iphov, dkk. 2014. "Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode *Servqual* Dan *TRIZ* Di PT. XYZ". Jurnal Ilmiah Teknik Industri Universitas Tarumanegara.
- Jayani, Yunita Dwi. 2013. "Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Metode Servqual Dan Kano". Universitas Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Leksono, Febri Elgia. "Analisis kano untuk mengukur kepuasan konsumen dalam pemilihan maskapai penerbangan". STTA.
- Lupiyoadi Rambat, A. Hamdani. "Manajemen Pemasaran, Edisi 2". Penerbit Salemba Empat, Jakarta Selatan.
- Mustakim, Ali. dkk. "Analisis Kualitas Layanan Dengan Metode KANO Berdasarkan Dimensi SERVQUAL Pada PT. AKR". Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Banten.
- Mustofa, Muchamad. Handoyo, dkk. 2012. "Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode *Service Quality (servqual) fuzzy* Di PT. POS INDONESIA SIDOARJO". UPN VETERAN, Jawa Timur.
- Nashihuddin, Wahid. 2012. "*Servqual*; Metode Tepat Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan" *Diponegoro University Library*.
- Oktaviani, Dewi. Zadry, Hilma Raimona. 2016. "EVALUASI KUALITAS LAYANAN NASABAH DENGAN METODE KANO, ANALISIS KUADRAN DAN TRIZ STUDI KASUS: BANK NAGARI CABANG PEMBANTU UNIVERSITAS BUNG HATTA PADANG". Universitas Andalas, Padang.

- Paramita, Meryana Santya. Dkk. 2014. "PENILAIAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (SERVICE QUALITY) DAN SIX SIGMA (STUDI KASUS PADA "RESTORAN DAHLIA" PASURUAN)". Universitas Brawijaya.
- Penilaian Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Servqual (Service Quality)* Dan *SIX-SIGMA* Pada Restoran DAHLIA, Pasuruan, Jurnal Industria Vol 4 No.3 hal 102-115 Kepuasan Konsumen Restoran Dahlia.
- Rahmayanty, Nina. 2010. "Manajmen pelayanan prima". Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Ranas, Rindang Rayo. Mansur Agus. 2013. "Analisis Perbaikan Layanan Hotel Menggunakan Servqual Dan Diagram Kartesius (Studi Kasus Di Hotel Kombokarno)". Universitas Islam Indonesia.
- Risanggono, Sindhu, 2015. "Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode *Fuzzy Servqual*". Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Dan komputer Nusa Mandiri Jakarta.
- Rosa, Elma Syaifani, Dkk. 2013. "Analisis Preferensi Konsumen Terhadap Produk Kebab dengan Metode Kano (Studi Kasus di Outlet Kayana Kebab & Burger, Malang)". Alumni Jurusan Teknologi Industri Pertanian-FTP-UB.
- Siti asyiah fudhila nengsi, riri lestari, radhiatul husna, 2016, jurnal, integrasi metode importance performance analysis dan model kano dalam peningkatan kualitas pelayanan (studi kasus: perpustakaan universitas andalas).
- Sulaksana, Wildan. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Konsumen Bengkel Global Motor Center Yogyakarta". Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Syukron Amin, 2014. "Pengantar Manajemen Industri". Graha Ilmu, Yogyakarta.