

DAFTAR PUSTAKA

- Supranto, 2011, “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar”, Jakarta.
- Fandy Tjiptono, Anastasia Diana, 2015, “Pelanggan Puas Tak Cukup”, Yogyakarta.
- Hana Catur Wahyuni, Wiwik Sulistiyowan, Muhammad Khamin, “Pengendalian Kualitas”, Yogyakarta.
- Daryanto, Ismanto Detyobudi, 2014, “Konsumen dan Pelayanan Prima”, Yogyakarta.
- Kotler, Philip, 2001, “*Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*”, Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2007, “*Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 2*”, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2008, “*Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*”, Jakarta.
- Nofirza, Kus Indrayani , 2011, Jurnal Sains, Aplikasi Metode Kano dalam Analisa Indikator Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Arifin Ahmad Pekanbaru, Teknik Industri, UIN SUSKA Riau
- Mita Yunita, 2017, Skripsi, Analisis Kecendrungan Konsumen Dalam Pemilihan Maskapai Penerbangan Lion Air Menggunakan Model Kano, Teknik Industri, STTA, Yogyakarta.
- Peraturan Pemerintah No. 70 Tahun 2001 *tentang Kebandarudaraan.*
- Peraturan Perhubungan Republik Indonesia Nomor :PM 38 Tahun 2015