

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Mustakim, Shanti Kirana Anggraeni, Sirajuddin, 2016, jurnal , analisis kualitas layanan dengan metode kano berdasarkan dimensi servqual pada pt. akr, Teknik Industri Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
- Bakhtiar, Arfan, 2010, Jurnal, Analisis Kualitas Pelayanan yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual dan Metode Kano, Teknik Industri, UNDIP, Semarang
- Irianto, Agus, 2009, “Managing Airline Reservation System”, Jakarta.
- 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, aplikasi metode kano dalam analisis indikator kualitas pelayanan di rumah sakit arifin ahmad pekanbaru, Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi UIN SUSKA Riau Jl. HR. Soebrantas KM.15 Panam, Pekanbaru-Riau.
- Pasaribu , Hisar M. “Sistem Transportasi Udara”, Departemen Teknik Penerbangan Institut Teknologi Bandung, 2002
- 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)
- Tjiptono, Fandy, “Pemasaran Strategik”, Yogyakarta, 2008.
- Vera Devani, Aryo Adi Kuncoro, 2012, jurnal, strategi peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan Uin suska riau dengan menggunakan metode kano, Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Wawan Agung Darmawan, Cyrilla Indri Parwati, Winarni Winarni, 2017, Jurnal usulan peningkatan kualitas pelayanan dengan integrasi metode servqual dan kano (studi kasus di stai ki ageng pekalongan), Fakultas Teknologi Industri, Institut Sains & Teknologi AKPRIND Yogyakarta