

DAFTAR PUSTAKA

- Koentjoro, EM & Subagio, H (2013), 'Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* di *Coffee Bean Galaxy Mall* Surabaya', *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol.1, No.2, HH 1-6.
- Baki, Birdogan, Basfirinci, C.S., Cilingir, Zuhail, dan AR Murat, Ilker, (2009). *An Application of Integrating SERVQUAL and Kano's Model into QFD for logistics services*. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 21(1), pp.106-126.
- Champion, J. D. (1981). *Basic Staticics for Social Research. Second Edition*. Prentice Hall Professional Technical Reference.
- Baki, B, Basfirinci, C.S., Cilingir, Zuhail, dan AR Murat, Ilker, (2009). 'An Application of Integrating SERVQUAL and Kano's Model into QFD for logistics services'. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 21(1), pp.106-126.
- Champion, J. D. (1981). 'Basic Staticics for Social Research. Second Edition'. Prentice Hall Professional Technical Reference.
- Kriswanto, W. (2004). 'Pemetaan Prefrensi Konsumen Supermarket dengan metode Kano berdimensi *Servqual*'. *Jurnal Teknik Industri*. Vol. 6. no 1 hlm 37-53.
- Pawitra, Teresia, Rosita Mitha, Eka Irawati.(2007). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dengan memperhatikan aspek Kano Model*.
- Steve Ungvari. *TRIZ Within the Context of The Kano Model or Adding the Third Dimension to Quality*. sufield@aol.com
- Umar, H. (1999). 'Metodelogi Penelitian Aplikasi dalam Pemasaran'. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Yamit, Z. (2001). 'Manajemen Kualitas Produk & Jasa'. Yogyakarta : Ekonesia.
- Malhotra, N K. (2004). 'Marketing Research: An Applied Orientation', 3rd edn. Prentice-Hall Inc., Upper Saddle River, NJ.
- Natha, P.A.M, dkk (2014). 'Usulan Peningkatan Kualitas Layanan Hotel Kuta Paradiso Dengan Menggunakan Integrasi *Servqual*, Model Kano dan *QFD*'.

- Normasari, S & Kumadji, S (2013). 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan'.
- Pawitra, Theresia A., dan Tan, Kay C., (2003). '*Tourist Satisfaction in Singapore – Perspective from Indonesian Tourist*'. *Managing Service Quality*, 13 (5), pp.399-411.
- Purba, M. R. M. (2013). 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Santika Premiere Dyandra Medan'.
- Putri, R, N (2016), 'Analisis Kebutuhan Pelayanan Jasa Asrama Putri Telkom *University* Menggunakan Integrasi Model Kano dan *Servqual*'.
- Hidayah, N (2016), 'Analisis Kepuasan Konsumen Pada Café MARLO Eat & Share Menggunakan Dimensi *SERVQUAL*'.
- Sianipar, Octy, P, Deoranto, P, Dania, W (2014), 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode *Servqual* (Studi Kasus di Nest Coffee, Kota Jombang)'.
- Anggoro, R (2008), 'Evaluasi Kualitas Pelayanan Pendidikan Dengan Menggunakan Model Kano'
- Ariyawika, D, Hasun, F (2014), 'Analisis Kebutuhan Pelanggan Layanan Internet Kabel di Kota Tasikmalaya Menggunakan Metode *Service Quality dan Model Kano*'.