

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, & Muhyidin, A. (2022). PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN CITRA TOKO TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TOKO RITEL. *ESA*, 4(2), 24–32. <https://doi.org/10.58293/esa.v4i2.78>
- Akhirullah, A., Harahap, U. N., & Fazri, M. (2023). Rancangan Perbaikan Kualitas Toko Sepatu West Store Medan Berdasarkan Pendekatan Servqual dan QFD. *IRA Jurnal Teknik Mesin dan Aplikasinya (IRAJTMA)*, 2(2), 69–80. <https://doi.org/10.56862/irajtma.v2i2.63>
- Andaru, N. M., Ari, I. R. D., & Firdausiyah, N. (2021). *ARAHAN PENATAAN PARKIR ON-STREET BERDASARKAN PENGARUH PERILAKU PARKIR TERHADAP KINERJA RUAS JALAN PASAR BESAR*. 10.
- Ariyanto, A., Andi, D., Abid, M., Oktavianti, N., Amelia, R. W., Melda, W., Safiih, A. R., Purwanti, Wijoyo, H., & Devi, W. S. G. R. (2021). *Entrepreneurial Mindsets & Skill*.
- Ariyanto, A., Bangun, R., Indillah, M. R. M., Trenggana, A. F. M., Sholihah, D. R., Ariyanti, M., Widiati, E., Irawan, P., Ratih, S. D., Ismail, R. S., Putra, D. S., Utama, A. M., Syahputra, S., & Bancin, J. B. B. (2023). *MANAJEMEN PEMASARAN* (U. Saripudin, Ed.). CV WIDINA MEDIA UTAMA.
- Astuti, A. W., & Sujatna, Y. (2021). *PENGARUH PEMBERIAN REWARD DAN PUNISHMENT TERHADAP DISIPLIN KERJA KARYAWAN PT VALVE AUTOMATION INDONESIA*.
- Autama, E. K. (2025). *Ekasakti Pareso Jurnal Akuntansi Pengaruh Penerapan Total Quality Management, Sistem Pengukuran Kinerja Dan Penghargaan Terhadap Kinerja Manajerial Departemen Service PT. Astra International Tbk Toyota Auto 2000 Padang*. 3(1). <https://doi.org/10.31933/epja.v3i1.1209>
- Azizah, Z. N., Chaniago, H., Raharso, S., Indira Lastari, H., Tiorida, E., & Efawati, Y. (2025). PEMBUATAN KATALOG PRODUK UNTUK PRODUCT KNOWLEDGE KARYAWAN. *ABDIMAS EKODIKSOSIORA Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Ekonomi, Pendidikan, dan Sosial Humaniora*, 5(1), 21–29.
- Bakhtiar, Syarifuddin, & Putri, M. P. (2021). *PENGUKURAN BEBAN KERJA DENGAN METODE FULL TIME EQUIVALENT DAN PENENTUAN JUMLAH TENAGA KERJA EFEKTIF MENGGUNAKAN WORKLOAD ANALYSIS*.
- Budiarani, V. H., Maulidan, R., Putra Setianto, D., & Widayanti, I. (2021). THE KANO MODEL: HOW THE PANDEMIC INFLUENCES CUSTOMER SATISFACTION WITH DIGITAL WALLET SERVICES IN INDONESIA. Dalam *online) Journal of Indonesian Economy and Business* (Vol. 36, Nomor 1). <http://journal.ugm.ac.id/jieb>
- Chen, K. J., Yeh, T. M., Pai, F. Y., & Chen, D. F. (2018). Integrating refined kano model and QFD for service quality improvement in healthy fast-food chain

- restaurants. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(7). <https://doi.org/10.3390/ijerph15071310>
- Chen, M. C., Hsu, C. L., & Lee, L. H. (2020). *Investigating pharmaceutical logistics service quality with Refined Kano's model*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102231>
- Gunawan, F., & Arijanto, S. (2023). *Evaluasi Kualitas Pelayanan di Pd X Menggunakan Metode Servqual dan Model Kano*.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2018). *MULTIVARIATE DATA ANALYSIS* (8 ed.). Cengage.
- Ibnu, M. C., & Paramita, V. S. (2024). Pengaruh Dimensi Service Quality Terhadap Customer Loyalty Yang Dimediasi Oleh Customer Satisfaction. *01, 09*.
- Ishak, A., Ginting, R., Suwandira, B., & Fauzi Malik, A. (2020). Integration of Kano Model and Quality Function Deployment (QFD) to Improve Product Quality: A Literature Review. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 1003(1), 012025. <https://doi.org/https://doi.org/10.1088/1757-899X/1003/1/012025>
- Kurniawan, D., Sari, Y., & Wahyudi, R. D. (2020). *Integrasi Servqual, Kano, Kansei Engineering dan QFD untuk Meningkatkan Kualitas Layanan di Restoran Bakmi PGM Surabaya*. 9(1).
- Latief, H. B. (2012). *Pengaruh Dimensi Servqual terhadap Dimensi Kualitas Relasional serta Perannya Dalam Menimbulkan Niat Beli Ulang dan Loyalitas (Studi Pada Usaha Ritel di Kota Makassar)*.
- Metere, S., Dewi Kristianti, Y., & Zenita Siti Fatimah, O. (2023). Performance In House Maintenance Peralatan Medis Terhadap Kepuasan Penggunaan Alat Medis Menggunakan Kanos Model dan Quality Function Development (studi kasus RS X Jakarta Pusat). *PROFESSIONAL HEALTH JOURNAL*, 5(1), 9–20. <https://doi.org/10.54832/phj.v5i1.461>
- Mikulić, J., & Prebežac, D. (2011). A critical review of techniques for classifying quality attributes in the Kano model. Dalam *Managing Service Quality* (Vol. 21, Nomor 1, hlm. 46–66). <https://doi.org/10.1108/09604521111100243>
- Nguyen, T. Q., Ngo, L. T. T., Huynh, N. T., Le Quoc, T., & van Hoang, L. (2022). Assessing port service quality: An application of the extension fuzzy AHP and importance-performance analysis. *PLoS ONE*, 17(2 February). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0264590>
- Pranata, E., Sutoyo, M. A. H., Veronica, S., Natalie, S., Wijaya, T. V., & Mahendra, V. (2023). Analysis Of User Satisfaction On Edmodo And E-Learning In Higher Education Student Using Kano Method. *Media Journal of General Computer Science*, 1(1), 20–28. <https://doi.org/10.62205/mjgcs.v1i1.9>
- Rabaei, K. Al, Alnajjar, F., & Ahmad, A. (2021). Kano Model Integration with Data Mining to Predict Customer Satisfaction. *Big Data and Cognitive Computing*, 5(4), 66. <https://doi.org/10.3390/bdcc5040066>

- Razali, N. M., & Bee Wah, Y. (2011). Power comparisons of Shapiro-Wilk, Kolmogorov-Smirnov, Lilliefors and Anderson-Darling tests. Dalam *Journal of Statistical Modeling and Analytics* (Vol. 2, Nomor 1).
- Reinhart, M., & Wilujeng, F. R. (2022). MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DI HOLLAND BAKERY TEGAL ROTAN DENGAN METODE IPA, KANO, DAN QFD. *JIEMS (Journal of Industrial Engineering and Management Systems)*, 15(1). <https://doi.org/10.30813/jiems.v15i1.3603>
- Renaldi, R., & Mulyani, D. S. (2022). *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Restoran Menggunakan Metode Servqual dan Kano*. 2, 2.
- Satriawan, M., Arafat, Y., & Salmah, N. N. A. (2024). Pengaruh Kepercayaan Diri Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional II Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 20(4), 732–744. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v20i4.12759>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business : a skill-building approach*. www.wileypluslearningspace.com
- Setiawan, W., & Herman, T. (2023). *IMPLEMENTASI LEARNING MANAGEMENT SYSTEM MELALUI MODEL PROJECT BASED LEARNING*. 6(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.22460/jpmi.v6i3.16190>
- Sholihin, I., Harmain, H., & Syahbudi, M. (2023). Analisis Pengaruh Pelayanan Mekanik, Lokasi, Perusahaan, dan Garansi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Astra Honda Authorized Service Station Kecamatan Galang. *Populer: Jurnal Penelitian Mahasiswa*, 2(1), 87–105. <https://doi.org/10.58192/populer.v2i1.541>
- Sintia, I., Danil Pasarella, M., & Andi Nohe, D. (2022). *PERBANDINGAN TINGKAT KONSISTENSI UJI DISTRIBUSI NORMALITAS PADA KASUS TINGKAT PENGANGGURAN DI JAWA*.
- Subandi, A., & Hidayat, M. L. (2021). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA TOKO RITEL XYZ DENGAN METODE SERVQUAL DAN IPA. Dalam *JITMI* (Vol. 4, Nomor 1).
- Sugiyono. (2007). *STATISTIKA UNTUK PENELITIAN*. 12.
- Sugiyono, P. D. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, R & d dan Penelitian Pendidikan)* (3 ed.). Alfabeta.
- Suherman, A. F., Lisnaeni, P. P., Izqiatullailiyah, S. A., & Herlinawati, T. (2025). *A Comparative Analysis of Spearman and Pearson Correlation Using SPSS*. <http://ejournal.upi.edu/index.php/>
- Sulistyo, A. B., Rafauzi, I., & Wijaya, H. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Indomaret dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Media Teknik dan Sistem Industri*, 6(2), 95. <https://doi.org/10.35194/jmtsi.v6i2.1938>
- Suntoyo, D., & Mulyono, A. (2022). *MANAJEMEN BISNIS RITEL*.

- Syafrudin, A. F., Arifin, R., & Mustapita, A. F. (2020). *Pengaruh Lokasi, Harga, Kelengkapan Produk, Kualitas Produk, Tata Letak Produk, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian*. www.fe.unisma.ac.id
- Tan, K. C., & Pawitra, T. A. (2001). *Integrating SERVQUAL and Kano's model into QFD for service excellence development*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/EUM00000000006520>
- Ulrich, K. T. ., & Eppinger, S. D. . (2016). *Product design and development*. McGraw-Hill Education.
- Wibawa, F. S., Qomariah, N., & Rozzaid, Y. (2021). *PENERAPAN METODE SERVQUAL DAN MODEL KANO SEBAGAI PENGUKUR KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI SENYUM MEDIA BONDOWOSO*.
- Wisudawati, N., Irfani, M. G., Hastarina, M., & Santoso, B. (2023). Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Integrasi : Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 8(1). <https://doi.org/10.32502/js.v8i1.5969>
- Yusrizal, & Rahmawati. (2022). *Pengembangan Instrumen Afektif & Kuesioner* (1 ed.). Pale Media Prima.
- Zeithaml, V. A. ., Bitner, M. Jo., & Gremler, D. D. . (2018). *Services marketing : integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill Education.