

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Assael, H. 1992. *Consumer Behaviour and Marketing Strategy*. PWS Kent Publishing Company. Boston.
- Astuti, Retno, Rizky L.R. Silalahi, Galuh D.P. Wijaya. 2014. *Marketing Strategy Based on Marketing Mix Influence on Purchasing Decisions of Malang Apples Consumers at Giant Olympic Garden Mall (MOG), Malang City, East Java Province, Indonesia. Agriculture and Agricultural Science Procedia 3 : 67-71.*
- Bosangit, Carmela, Catherine D. 2014. *Exploring Reflective Learning During The Extended Consumption of Life Experiences. Journal of Bussiness Research 69:208-215.*
- Boyd, Walker dan Larreche. 2000. *Manajemen Pemasaran : Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global, Edisi Kedua*. Jakarta : Erlangga
- Dominici, G and Palumbo, F. 2012. *How to Build an E-learning Product: Factor for Customer Satisfaction*. Journal Kelley School of Business Indiana University. Elsevier.
- Elma, Syaifani R., Arif Hidayat, Dhita Morita Ikasari. 2013. *Analisis Preferensi Konsumen terhadap Produk Kebab dengan Metode Kano (Studi Kasus di Outlet "Kayana Kebab & Burger", Malang)*. Jurnal Universitas Brawijaya.
- Gupta, Suraksha, Naresh K.M., MichaelC., Pantea F. 2015. *Marketing innovation : A consequence of competitiveness. Journal of Bussiness 69: 5671- 5681.*
- Irawan, H. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta : Salemba Empat.
- Kotler, P.2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Penerbit PT Indeks.
- Kotler, Philip dan Garry Armstrong. 2010. *Prinsip-prinsip pemasaran, Edisi kedua belas, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga

- Kotler, P. Keller, K.L. 2012. *Marketing Management 14th Edition*. Prentice Hall. New Jersey
- Kristianti, C.T. 2009. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Sinar Grafika
- Mote, Supriya, Vaishali Kulkani, Dr.B.E. Narkahede. 2016. *Kano Model Application in New Service Development and Customer Satisfaction*. *Journal of Bussiness and Management* 18 (4) : 10-14.
- Putra, Andita, Giriantari, I.N.S.Kumara. 2015. *Studi Sistem Pengelolaan PLTS 15 kW Stand Alone Dengan Meode Kano Di Dusun Yeh Mampeh Kabupaten Bangli*. *Jurnal Teknologi Elektro* vol.14,No1.
- Sauerwein, E et al. 1996. *The Kano Model: How to Delight Your Customer*. *Journal of International Working Seminar on Production Economics* vol I University of Innsbruck. Austria
- Shelvi, Nike Y.S., Retno A., Dhita M.I. 2014. *Pengaruh Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian di UKM Brosem Batu*. *Jurnal Universitas Brawijaya* : 1 – 10.
- Simamora, B. 2001. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka.
- Simamora, H. 2002. *Akuntansi Manajemen*. Jakarta : Salemba Empat
- Song, et al. 2010. *A Study on The Evaluation of Customers Satisfaction*. *International Journal for Quality Research* Vol. 4 No. 2.
- Sudarmanto, Gunawan. 2005. *Analisis Regresi Linier Ganda dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Supranto, J. 1997. *Metode Riset Aplikasinya Dalam Pemasaran*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2005. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Vargo, S.L., Kaisa Koskela H., Steve Baron, Bo Edvardsson, Javier Reynoso, Maria Colurcio. 2016. *A System Perspective on Markets*. *Journal of Bussiness Research* 69 : 1-9.
- Walden, D. 1993. *Kano's Methods for Understanding Customer-defined Quality*. *Center for Quality Management Journal*. Vol 2 Number 4.

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta : Indeks

Yamit, Z. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta : Ekonesia.

Zeithaml. 2003. *Service Marketing*. McGraw Hill Inc. New York.