

## DAFTAR PUSTAKA

- Adila, A.N., 2017, Analisis Strategi Pemasaran 3D Printer Menggunakan Metode Analytic Hierarchy Process di Centralab Indonesia, *Skripsi*, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Berger, C., Blauth, R., Bolster, C., Burchill, G., DuMouchel, W., Pouliot, F., Richter, R., Rubinoff, A., Shen, D., Timko, M., Walden, D., 1993, Kano's methods for understanding customer-defined quality, *The Center for Quality Management Journal*, Vol. 2, No.4, pp. 3–36.
- Brandt, D.R., 2000, An “Outside-In” Approach to Determining Customer Driven Priorities for Improvement and Innovation, *White Paper Series*, Vol. 2.
- Gebler, M., Anton, J.M., Uiterkamp, S., Visser, C., 2014, A global sustainability perspective on 3D printing technologies, *The International Journal of the Political, Economic, Planning, Environmental and Social Aspects of Energy*, Vol.74, pp.158-167.
- Ghozali, I., 2007, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*, Edisi 6, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hair, J.F., Anderson, R.E., Babin, B.J., Black, W.C., 2010, *Multivariate Data Analysis*, 7<sup>th</sup> ed., Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey.
- Herman, A., Xia, L., Monroe, K., 2007, The Influence of Price Fairness on Customer Satisfaction : An Empirical Test in The Context of Automobile Purchase, *Jurnal of Product & Brand Management*, Vol.16, No.1, pp.49-58.
- Hopkins, N., Hague, R.J.M., Dickens, P.M., 2006, *Rapid Manufacturing An Industrial Revolution for the Digital Age*, John Wiley and Sons Ltd., Chichester, West Sussex.
- Indrasari, A., 2015, Integrasi Metode IPA dan Model Kano dalam Pengembangan Kualitas Pelayanan Perpustakaan, *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, Vol. 3, No.1, pp. 45-52.
- Irawan, H., 2009, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Edisi 7, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- India, A.T.Kearney, 2015, *3D Printing : A Manufacturing Revolution*, A.T.Kearney Report, India.
- Jelita, G.B., 2014, Analisis Pengaruh Penerapan Strategi Bauran Pemasaran dan Program Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Loyalitas Konsumen pada Produk Cokro Tela Cake Yogyakarta, *Skripsi*, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Kementerian Perindustrian Republik Indonesia, 2018, *Topang Industry 4.0, Kemenperin Miliki Inkubasi ‘Startup’ Berbasis Inovasi*, <http://www.kemenperin.go.id/artikel/18935/Topang-Industry-4.0,-Kemenperin-Miliki-Inkubasi-%E2%80%98Startup%E2%80%99-Berbasis-Inovasi>, online accessed on 27 March 2018.
- Kotler, P., 2000, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Control*, Jilid 1, Edisi 8, Prenhallindo, Jakarta.

- Kotler, P., dan Armstrong, G., 2004, *Principles of Marketing*, 10<sup>th</sup> ed., Pearson Education, Inc., Upper Saddle River, New Jersey.
- Kotler, P., dan Keller, K.L., 2012, *Marketing Management*, 14<sup>th</sup> ed., Pearson Education Limited, Edinburgh Gate, Harlow, England.
- Kuncoro, M., 2013, *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*, Edisi 4, Erlangga, Jakarta.
- Kuo, Y.F., Chen, J.Y., Deng, W.J., 2012, IPA-Kano model: a New Tool for Categorizing and Diagnosing Service Quality Attributes, Total Quality Management and Business Excellence, <https://doi.org/10.1080/14783363.2011.637811>, online accessed on 27 March 2018.
- Laksana, F., 2008, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 1, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Laricha, L., Saryatmo, A., Avilla, L., 2017, Analisis Kualitas Layanan pada Perusahaan Jasa Travel Agent Berbasis E-Commerce dengan Metode *E-Servqual* dan *Quality Function Deployment*, *Jurnal Manajemen*, Vol.13, No.2, pp. 85-191.
- Lupiyoadi, R., dan Hamdani, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 2, Salemba Empat, Jakarta.
- Margaretha, M., 2004, Studi Mengenai Loyalitas Pelanggan pada Divisi Asuransi Kumpulan AJB Bumi Putera 1912. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol.3, No.3, pp.289-308.
- Mustika, A., 2016, Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Bengkel Resmi Honda : Kasus pada AHASS Adi Motor Kendal Jawa Tengah, *Skripsi*, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Oliver, R.L., 1999, Whence Consumer Loyalty, *Journal of Marketing*, Vol. 63, pp. 33-44.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L., 1998, SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, pp.12-40.
- Sarwono, J., 2006, *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Sauerwien, E., Bailkom, F., Matzler, K., Hinterhuber, H.H., 1996. The Kano model: how to delight your customers. *International Working Seminar on Production Economics, Innsbruck, Austria*, pp. 313-327.
- Sekar, P., 2014, *Tak Gentar Garap Peluang Bisnis 3D Printing di Indonesia*, <http://www.marketing.co.id/bikinbikin-tak-gentar-garap-peluang-bisnis-3d-printing-di-indonesia>, online accessed 20 March 2018.
- Sekaran, U., 2006, *Research Methods for Business*, Edisi 4, Salemba Empat, Jakarta.
- Sekaran, U., Bougie, R., 2009, *Research Method for Bussiness: A Skill Building Approach*, 5<sup>th</sup> ed., John Wiley & Sons Ltd, New York.
- Selnes, F., 1993, An examination of the Effect of Product Performance on Brand Reputation, Satisfaction and Loyalty, *European Journal of Marketing*, Vol. 27, pp. 19-35.
- Sembiring, R.K., 1995, *Analisis Regresi*, Edisi 2, Institut Teknologi Bandung, Bandung.

- Siregar, S., 2010, *Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*, PT. Raja Grafindo, Persada, Jakarta.
- Sugiyono, 2007, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J., 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Sutrisni, 2010, Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Desain Produk, Harga dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indosat IM3 pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang, *Skripsi*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Tjahyadi, R.A., 2006, Brand Trust Dalam Konteks Loyalitas Merek: Peran Karakteristik Merek, Karakteristik Perusahaan, dan Karakteristik Hubungan Pelanggan-Merek, *Jurnal Manajemen*, Vol.6, No.1, pp. 65-78.
- Tjiptono, F., 2008, *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, ANDI, Yogyakarta.
- Vellas, F., dan Becherel, L., 2008, *Pemasaran Pariwisata Internasional*, Yayasan Obor Indonesia, Jakarta.
- Wignjosoebroto, S., 1995, *Ergonomi, Studi Gerak dan Waktu*, Guna Widya, Surabaya.
- Yonata, Y., Fiarni, C., Tania, M.A., 2014, Perancangan Sistem Informasi Pengukuran Kepuasan Pelanggan Perusahaan Asuransi dengan Menggunakan Metode *Servqual*, IPA, dan Analisis Regresi Linear Sederhana (PT. XYZ), *Jurnal Telematika*, Vol.9, No.1. pp. 1-18.