

DAFTAR PUSTAKA

- Ashraf, M., Osman, A., dan Ratan, S., (2016). *Determinants of Quality Education in Private Universities from Student Perspective; A Case Study in Bangladesh*. Quality Assurance in Education, Vol. 24.
- Abdullah, T., & Tantri, F. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Arikunto, S. (1998). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bakhtiar, A., Susanty, A., & Massay, F. (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual dan Model Kano*. Jurnal TI Undip Vol. V No.2, 77-85.
- Devani, V., & Kuncoro, A. A. (2012). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan UIN Suska Riau dengan Menggunakan Metode Kano*. Jurnal Sains Teknologi dan Industri Vol. 10 No. 1, 98-105.
- Galeeva, R.B., (2016). *SERVQUAL Application and Adaptation for Educational Service Quality Assessments in Russian Higher Education*. Quality Assurance in Education, Vol. 24.
- Gaspersz, V. (1997). *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, I. (2001). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, H., Matondang, A. R., & Ishak, A. (2013). *Analisis Persepsi Jasa Pelayanan Pendidikan dengan Menggunakan Model Kano dan IPA Pada Perguruan XYZ*. e-Jurnal Teknik Industri FT USU Vol. 2 No.1, 9-14.
- Irawan, Handi. (2003). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kano, N., K. Seraku, F. Takahashi, S. Tsuji. (1984). *Attractive Quality and Must Be Quality. The Journal of the Japanes Society for Quality Control*, Vol. 14 No. 2, 39-48.
- Kansil, A. A., & Sutapa, I. N. (2013). *Pengukuran Kesenjangan (GAP) Kualitas Layanan Perpustakaan UK Petra dengan Metode Servqual*. Jurnal Tirta, Vol. 1, No.2, 31- 34.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindi Persada.

- Kotler, Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran Edisi Kesebelas*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia
- Kotler, Philip. (2012). *"Marketing Management"*, Pearson Education Limited.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran. Edisi Pertama*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mandati, S. A., Deoranto, P., & Dewi, I. A. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dengan Metode Servqual.
- Mabruroh. 2003. *"Membangun kepuasan konsumen dan akses loyalitas"*. *Benefit*, Vol. 7 No. 2, Desember 2003, hal. 167 – 175.
- Martilla, J.A. and James, J.C. (1977) *Importance performance Analysis*. *Journal of Marketing*, 41, 77-79.
- Nofriza., & K. Indrayani. (2011). *Aplikasi Metode Kano dalam Analisis Indikator Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Arifin Ahmad Pekanbaru*. *Jurnal Sains Teknologi dan Industri* Vol. 9 No. 1, 1-8.
- Normasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan*.
- Nusaputra, N., Choiri, M., & Kusuma, L. W. (2014). *Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Bengkel dengan Metode Servqual, IPA dan Indeks PGCV*. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri* Vol. 2 No.6 Teknik Industri Universitas Brawijaya, 1239-1250.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *"A Conceptual Model of Service Quality"*. *Journal of Retailing*, 420-450 Vol.67.
- Puspitasari, N. B., Suliantoro, H., & Kusumawardhani, L. (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Integrasi Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*. *Jurnal TI Undip* Vol. V No. 3, 185-198.
- Ratminto, & Winarsih, A. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rukmi, Hendang. Setyo., Harsono, A., & Triwibowo, S. (2014). *Aplikasi Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Kawasan Wisata Kawah Putih Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten*. *Seminar Nasional Mesin dan Industri (SNMIB) 2013 Riset Multidisiplin Untuk Menunjang Pengembangan Industri Nasional*, 545-554.

- Safitri, V., & Yulianingsih, E. (2015). *Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Kano*. Jurnal Ilmiah MATRIK Vol. 17 No. 2, 151-62.
- Selvy Normasari, S. K. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Administrasi Bisnis.
- Soetjipto, Budi W. (1997). *Service Quality Pendekatan dan Berbagi Persoalan Manajemen Usahawan Indonesia*. Usahawan No. 01.
- Solihat, D. F., & Prarendra, I. (2014). *Analisis Atribut Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pada Salon Khusus Wanita dengan Menggunakan Model Kano*. e- Proceeding of Management Vol. 2 No.3, 3542.
- Somantri, A., & Muhidin, S. A. (2006). *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sugiarto, & Sitinjak. (2006). *Lisrel*. Yogyakarta: Grha Ilmu.
- Suparman, & Dahlan, S. (2015). *Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual Pada Bank Mandiri Cabang Tangerang*. Intuisi Teknologi dan Seni, 33-43.
- Tan, K.C. & T.A. Pawitra. (2001). *Integrating Servqual and Kano's Model into QFD for Service Excellence Development, Managing Service Quality*. 11 (6), pp, 418-430.
- Tjiptono, F. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi. Tjiptono, F., & Chandra, G. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality and Satisfaction (Ed 3)*. Yogyakarta: Andi.
- Walden, D., (1993). *Special issue on Kano's Methods for Understanding Customer Defined Quality, The Center for Quality of Management Journal*, Vol 2. No.4, 3- 35.
- Windarti. (2016). *Analisis Kepuasan Para Pihak Berperkara di Pengadilan Agama Jakarta Selatan Menggunakan Pendekatan Metode Kano*. Universitas Gadjah Mada.
- Wu, H., Tang, Y., dan Shyu, J., (2010). *An Integrated Approach of Kano's Model and Importance performance Analysis in Identifying Success Factor*. African Journal of Business Management. Vol. 4 (15).
- Yuniar, Sri. Suci., Arijanto, S., & Liansari, G. P. (2014). *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) di PT. X*. Jurnal Online Institut Teknologi Nasional No. 02 Vol. 02, 98-109.