

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2014. Wonogiri dalam Angka 2014. Badan Pusat Statistik Kabupaten Wonogiri. Jawa Tengah.
- Assauri, S. 2003. *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction*. Jurnal Pemasaran 6 (1) : 27-30.
- Barata, A.A. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Chen, L. F. 2012. *A Novel Approach to Regression Analysis for The Classification of Quality Attributes in The Kano Model : An Empirical Test in The Food and Beverage Industry*. Omega-International Journal of Management Science 40 : 651-659.
- Kano, N.N.S., Takahashi, F., and Tsuji, S. 1984. *Attractive quality and must-be quality*. *Journal of Japanese Society for Quality Control*. 4(2): 39-48.
- Anonim. 1985. *Peraturan Usaha Rumah Makan*. Jakarta : Keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi Nomor 73/PW.105/MPPT-85.
- Kotler, Philip dan Armstrong G. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Londen, I.N. 2006. *Virus Anti Gagal*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Matzler, K., Bailom, F., Hinterhuber, H., Renzl, B., Pichler, J. 2004. *The asymmetric relationship between attribute level performance and overall customer satisfaction: a reconsideration of the importance-performance analysis*. *Industrial Marketing Management*. 33 (4) : 271-277.
- Morgan, R.L. 2003. *Melayani Pelanggan Kecewa: Tetap Efektif Dalam Kondisi Kesal*. Jakarta : Penerbit PPM.
- Munir. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesi*. Jakarta : Gramedia.
- Murtidjo, B.A. 2007. *Pemotongan dan Penanganan Daging Ayam*. Yogyakarta : Penerbit Kanisius.
- Santoso, S. dan Fandi Tciptono. 2001. *Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Sauerwein, E., Franz B., Kurt M., Hans.H.H. 2001. *The Kano Model : How to Delight Your Customer*, International Working Seminar on Production Economics. *The Journal of Management* 3(1) : 313 -327.
- Sitinjak, Durianto, Sugiarto, dan Yunarto, Holy Icu. 2004. *Model Matriks Konsumen Untuk Menciptakan Superior Customer Value*. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sudarmanto, Gunawan. 2005. *Analisis Regresi Linier Ganda dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2003. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : CV Alfabeta Pustaka Utama.
- Tjiptono, F. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Walden, David. 1993. *Kano's Methods for Understanding Customer-defined Quality*. *The Center for Quality of Management Journal*. 2 (4) :1-29

- Wibowo, Y.T. 2011. *Analisis Pengaruh Keramahan Karyawan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Universitas Diponegoro 3 (1) : 34-35.
- Yamit, Z. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Jakarta : Ekonissia.