

DAFTAR PUSTAKA

- Alenia. Fakta, Data, Kata. <https://www.alinea.id/> Diakses pada tanggal 3 April 2023
- Anang Firmansyah. 2018. *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Deepublish Publisher.
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Balqis, C. 2016. *Analisa Kualitas Pelayanan Pembayaran Dana Pensiun Menggunakan Integrasi Importance Performance Analysis dan Model Kano pada Bank BTPN Kertajaya Surabaya*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Daryanto, & Setyobudi, I. 2014. *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Dewi, Shanty Kusuma. 2018. *Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Integrasi Importance Performance Analysis dan Model KANO*. Seminar dan Konferensi Nasional IDEC, Surakarta.
- Donni Priansa. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Alfabeta.
- Fajriyati, Siti Muktia & Nadya Novandriani Karina Moeliono. 2019. *The Analyze Of Service Quality Using Kano Model Study Case Of Ptrans In 2018*. e-Proceeding of Management: Vol.6, No.1.
- Falasifah, D., 2022. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality Dan Kano (Studi Kasus Bento Kopi Uad)* (Doctoral Dissertation, Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta).
- Fandi, Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2007. *Menejemen Kualitas Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Fathimah, Nadia. 2017. *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Roemi Ice Cream Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Kano*. Skripsi. Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Gengeswari K, Padmashantini P, Sharmeela-Banu SA. 2013. *Impact of Customer Retention Practices on Firm Performance*. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences. pp 68-84.
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Pogram IBM SPSS*. Edisi Sembilan. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hikmawati, Fenti. 2017. *Metedeologi Penelitian*. Depok: Gaja Grafindo
- Indrasari, A. 2015. *Integrasi Metode IPA dan Model Kano Dalam Pengembangan Kualitas Pelayanan Perpustakaan*. Jurnal Ilmiah Teknik Industri, Vol. 3, No. 1.
- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Jayapranata, S., & Raharjo, J. 2014. *Kano Model Kepuasan Pelanggan Lulusan Fakultas Teknologi Industri Universitas Kristen Petra*. Jurnal Titra, 161-168.

- Kalijogo, F.M., 2019. Analisis Kualitas pelayanan Pasien Klinik Pratama Dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi*, 21(3).
- Kano, N. K., Seraku, F., Takahashi, & Tsuji, S. 1984. *Attractive Quality and Must be Quality*. Kognisi. <https://kognisi.id/>. Diakses pada tanggal 6 April 2023
- Krejcie and Morgan. 1970. *Determining Sample Size for Research Activities*, The NEA Research Bulletin, Vol. 38, hal. 99, December, 1960
- Maulidiyah, Sa'Adatul. 2021. *Analisis Dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pusat Layanan Terpadu (Plt) Di Perguruan Tinggi Xyz Dengan Metode Servqual Dan Kano Model*. Departemen Teknik Sistem Dan Industri Fakultas Teknologi Industri Dan Rekayasa Sistem Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.
- Noor, Juliansyah. 2017. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana
- Nurrahman, I.P., 2023. *Analisis Kualitas Layanan Kereta Api Jayakarta Kelas Ekonomi Dengan Metode Kano* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Indonesia).
- Prayudha, I.P.A., Sudarma, M. and Swamardika, I.B.A., Review Literatur Tentang Analisis Kepuasan Layanan dengan Pendekatan Servqual dan IPA.
- Purwanti, Astri Ayu dan Silvia S. Sitompul. 2017. *Aplikasi Model Kano dalam Pengukuran Kualitas Perguruan Tinggi Swasta Kota Pekan Baru Berdasarkan Perspektif Mahasiswa*. Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos. Vol 6, Nor 2.
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Wijaya, I Gusti Ngurah Satria & I Wayan Kayun Suwastika. 2017. *Analisis Kepuasan Pengguna E-Learning Menggunakan Metode Kano*. Jurnal Sistem Dan Informatika. Vol. 12, No.1,
- Wijaya, Tony. 2018, *Manajemen Kualitas Jasa, Edisi Kedua*, Jakarta: PT.Indeks
- Zeithaml, V. A. 2018. *Service Quality Dimensions . Services Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm (7th ed.)*. MC Graw Hil Education.