

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, I., & Lukmandono. (2021). Integrasi Metode Servqual , KANO dan QFD untuk Meningkatkan Kualitas Layanan (Studi Kasus : Fakultas Teknik UG). *Prosiding SENASTITAN: Seminar Nasional Sains Dan Teknologi*, 1(1), 8–16.
- Candrianto. (2021). *Kepuasan Pelanggan* . Batu: Literasi Nusantara.
- Hartono, M., Santoso, A., Tanugraha, M. B., Prayogo, D. N., & Kusumo, A. H. (2018). *KANSEI ENGINEERING, KANO & TRIZ FOR LOGISTICS SERVICE EXCELLENCE*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Jiang, X., Zhang, J., Yang, C., & Wan, R. (2023). Evaluating the service quality of insular and coastal recreational fisheries by integration of the SERVQUAL-fuzzy Kano model and importance-performance analysis. *Ocean and Coastal Management*, 243(February), 106753. <https://doi.org/10.1016/j.ocecoaman.2023.106753>
- Kasmawi, K. . (2016). Sistem Informasi Evaluasi Kualitas Layanan Website Perguruan Tinggi Menggunakan Fuzzy Kano Model. *Jurnal Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi*, 2(1), 11–22. <https://doi.org/10.25077/teknosi.v2i1.2016.11-22>
- KHIKMAWATI, E. (2020). Analisis Mutu Layanan Instalasi Rawat Inap Menggunakan Metode Servqual – Fuzzy Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Layanan Jasa Kesehatan di RS PBA Bandar Lampung. *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian Dan Karya Ilmiah Dalam Bidang Teknik Industri*, 5(1), 56. <https://doi.org/10.24014/jti.v5i1.7364>
- Kelena, Y. P., & Haryati. (2016). Sistem Informasi Evaluasi Kualitas Layanan E-Learning Menggunakan Dimensi Servqual dan Fuzzy Kano Model untuk Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer*, Vol 2 No 1.
- Lee, Y. C., & Huang, S. Y. (2009). A new fuzzy concept approach for Kano's model. *Expert Systems with Applications*, 36(3 PART 1), 4479–4484. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2008.05.034>
- Rusli, M. (2017). *Dasar Perancangan Kendali Logika Fuzzy*. Malang: UB Press.

- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Wijaya, T. (2019). *Manajemen Kualitas Jasa : Desain Servqual, QFD, dan Kano: Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta Barat: PT Indeks.
- Vanchapo, A. R., & Magrifoh. (2022). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien Penerbit : Tata Mutiara Hidup Indonesia* (Issue October)
- Yoseph Pius Kurniawan Kelen, H. (2016). Sistem Informasi Evaluasi Kualitas Layanan E-Learning Menggunakan Dimensi Servqual dan *Fuzzy* Kano Model untuk Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer*, Vol 2 No 1.