

## DAFTAR RUJUKAN

- Adrian, Payne. 2001. *The Essence Of Services Marketing* (Pemasaran Jasa). Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Akao, Y. 1988. *Quality Function Deployment: Integrating Customer Requirement Into Product Design*. Portland Oregon: Productivity Press.
- Akbar, Syafarial. 2009. Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Integrasi Servqual Dan Kano Model Ke Dalam QFD. Skripsi Teknik Industri. Depok. UI.
- Anggraini, Vita. 8 May 2020. Jasa : Pengertian, Ciri, Jenis, dan Contoh. Melalui <https://dosenpintar.com/pengertian-jasa/> (diakses tanggal 08 Juni 2020).
- Kano, N., K. Seraku, F. Takahashi, S. Tsuji. 1984. *Attractive Quality and Must-be Quality*. *The Journal of the Japanese Society for Quality Control*, vol. 14, no. 2, pp. 39-48.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. Manajemen Pemasaran. Alih bahasa Benyamin Molan, Edisi dua belas. Jakarta, Penerbit : PT. INDEKS.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Ketler. 2009. Manajemen Pemasaran Buku 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016): *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.

Lupiyoadi, Rambat dan A.Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.

Munir, Rajil. 17 Juli 2017. Pengertian Jasa, Ciri-ciri, Karakteristik, Jenis-jenis dan Contohnya. Melalui <https://forum.teropong.id/2017/07/17/pengertian-jasa-ciri-ciri-karakteristik-jenis-jenis-dan-contohnya/> (diakses tanggal 12 Juni 2020).

Sihono, Andreas. 18 April 2012. Diagram Kano. Melalui [https://id.wikipedia.org/wiki/Berkas:Diagram\\_Kano.JPG](https://id.wikipedia.org/wiki/Berkas:Diagram_Kano.JPG) (diakses tanggal 15 Juni 2020).

Sumaryono. (2013). Analisis Kualitas Jasa Layanan Pencucian Mobil dengan Metode Servqual, Kano dan AHP di Paddock Gresik. Skripsi: Universitas Muhammadiyah Gresik.

Sunyoto, Danang. 2013. Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: CAPS.

Pearson, Chris. 2010. Model Kano dalam Pengukuran Kepuasan Konsumen. <http://jurnal-sdm.blogspot.com/2012/11/model-kano-dalam-pengukuran-kepuasan.html#> (diakses tgl 13 Maret 2023)

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Manajemen. Edisi Revisi*. Andy: Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa. Yogyakarta : Andi Offset.

Tjiptono, Fandy Ph.D. 2015. Strategi Pemasaran. Edisi 4. Penerbit Andi. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta. Andi.

Umar, Husein. 1997. *Studi Kelayakan Bisnis*. Edisi Ketiga. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.

Wilkie, William L. 1994. *Customer Behavior (Third Edition)*. New York. Jhon Wiley & Sons, Inc, s.

