

DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro, Rahman Bayu. *Evaluasi Kualitas Pelayanan Pendidikan dengan Menggunakan Model KANO*. Universitas Muhammadiyah Surakarta. 2008.
- Artikel non-personal, Thesis, <http://thesis.binus.ac.id/Asli/Bab2/2007-2-00522-SK%20BAB%202.pdf>, diakses 13 Oktober 2012
- Astikariandini, Pasadina Makaraputri. *Analisis Ekuitas*. Universitas Indonesia. 2009.
- Hanoum, Syarifa. dkk. *Prioritizing Healthcare Service Attributes: Comparing Importance Performance Analysis and KANO's Model*. 2nd Asia Pacific Conference on Manufacturing System 4-5 November 2009, Yogyakarta, Indonesia.
- <http://datacon.co.id/Infrastruktur-2010KeretaApi.html>, diakses 3 Maret 2012
- <http://kanomodel.com/>, diakses 3 Maret 2012
- <http://fnistatistik.blogspot.com/2011/06/uji-kuesioner.html>, diakses 10 September 2012
- ICN, Januari 2010, Perkembangan Infrastruktur Kereta Api, <http://www.datacon.co.id/Infrastruktur-2010KeretaApi.html>, diakses 3 Februari 2012
- Istriastuti, Annisa T. & Tidar Noffitri Linandar. Erika Putrinanda, Nyayu Lathifah Tirdasari. *Analisis Preferensi dan Tingkat Kepentingan serta Kepuasan Konsumen Tas Merek Kubil Sport*. Institute Pertanian Bogor.
- Jackson, Sherri L. 2009. *Research Method and Statistics*. 3th ed. USA.
- Kementrian Perhubungan Republik Indonesia, 2011, Jumlah Penumpang Seluruh Moda pada Masa Angkutan Lebaran Tahun 2009 s/d 2011 <http://www.dephub.go.id/lebaran/>, diakses 3 Februari 2012
- Kotler, Philip & Keller, Kevin L. 2009. *Marketing Management*. 14th ed. United States of America : Library of Congress Cataloging-in-Publication Data.
- Mazler, Kurt. dkk. *The KANO Model : How to Delight Your Customers*. In: Preprints Volume I of the IX. International Working Seminar on

- Production Economics, Innsbruck/Igls/Austria, February 19-23 1996, pp. 313 -327.
- Nashihuddin, 3 September 2010, Servqual; Metode tepat meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, <http://pustaka1987.wordpress.com/2010/09/03/servqual-metode-tepat-meningkatkan-kualitas-layanan-perpustakaan/>, diakses 3 Maret 2012
- Ningsih, Leli. *Intensi Pengguna Internet Untuk Mengadopsi Layanan Broadband Berdasarkan Konstruk Attitudinal, Normative, dan Control di Kota Bandung*, Institut Teknologi Telkom. 2010.
- Puspitasari, Nia Budi & Hery Suliantoro, Laila Kusumawardhani. *Analisis Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Integrasi Importance Performance Analysis (IPA) dan Model KANO*. J@TI Undip, Vol V, No 3, September 2010.
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas*. EKONISIA, Yogyakarta.
- Sukeci, Triana. *Usulan Perbaikan Layanan Telkomsel Flash PT. TELKOMSEL Palembang Menggunakan Integrasi Servqual, Model KANO, dan QFD*. Institut Teknologi Telkom. 2011.
- Wu, Hsin Hung & Yung Tai Tang, Jyh Wei Shyu. *An Integrated Approach of Kano's Model and Importance Performance Analysis in Identifying Key Success Factors*. African Journal of Business Management Vol. 4(15), pp. 3238-3250, 4 November, 2010.
- Yuliarmi, Ni Nyoman & Putu Riyasa. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*. Buletin Studi Ekonomi Vol. 12, No. 1; 2007.
- Zeithaml, Valarie A. & A. Parasuraman, Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press. USA.