

DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro, Rahman Bayu (2008). Evaluasi Kualitas Pelayanan Pendidikan dengan Menggunakan Model Kano di Pusat Pendidikan ISTIBANK Pabelan, Kartasura. Surakarta: Universitas Muhammadiyah
- A Parasuraman.,V Zeithaml.&L Berry. (1985),*A Conceptuual model of service quality and its implications for future research, Journal Of Marketing, Vol 49.*
- Bassard, Michael. 1989. *The Memory Jogger Plus. Methuen, MA: GOAL/QPC.*
- Berger C. Blauth R. Boger D. et al., 1993, "Kano methods for understanding customer-defined quality", *Hinshitsu: Journal of the Japanese Society for Quality Control.*
- Bougie, & Sekaran. (2013). Edisi 5, *Research Methods for Business: A skill Building Approach.* New York: John wiley@Sons.
- Christopher Lovelock.2005. *Manajemen Pemasaran Jasa, Kelompok Gramedia, Indeks, Indonesia.*
- Engkos, Ridwan dan Achmad, Kuncoro. 2013. *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis, Bandung: Alfabeta.*
- Fadilah, Dewi dan Sari Lestari Zainal Ridho. 2013. *Perilaku Konsumen. Palembang: Citrabooks Indonesia.*
- Farid, F. F. Gambaran restrukturisasi organisasi (studi pada pt. telekomuni- kasi indonesia, tbk. witel malang tentang bentuk, jenis, faktor pendorong, faktor penghambat restrukturisasi dan desain struktur organisasi). *Jurnal Administrasi Bisnis 18, 2* (2015).
- Hasan, Ali. 2014. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan. Buku I, Cetakan Kedua. Penerbit CAPS, Yogyakarta.*
- Hidayat, W. Pengguna internet indonesia nomor enam dunia. *Diambil kem- bali dari Website Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indone- sia(Kominfo): [https://kominfo. go. id/content/detail/4286/pengguna-internet-indonesia-nomor-enam-dunia/0/sorotan media](https://kominfo.go.id/content/detail/4286/pengguna-internet-indonesia-nomor-enam-dunia/0/sorotan%20media)* (2014).
- Indonesia, T. Telkom perkuat pembangunan fiber optic di timur indonesia.
- Irawan, H. 2004. *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA. Jakarta : PT Alex Media Komputindo.*

- Januari, C. I. Pengaruh penilaian kinerja terhadap kepuasan kerja dan prestasi kerja (studi pada karyawan pt. telekomunikasi indonesia, tbk wilayah malang). *Jurnal Administrasi Bisnis* 24, 2 (2015).
- Kertajaya, Hermawan. 2006. Seri 9 Hermawan Kertajaya on Marketing Mix. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Leecharoen, B., et al. 2014. *Examining The Association Between Customer Satisfaction And Repurchase Behavior In Fashion Retailing. International Journal of Business Tourism and Applied Sciences. Vol.2 No.1 January-June, 2014.*
- Malhotra, N. and D. Birks. (2007). *Marketing Research, 3rd Edition*, © Pearson Education Limited 2007
- Mazur, G. H. (1993). *From Voice of Customer to Task Deployment. QFD for eService Industries.*
- Oliver, Richard L. (1980), "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions," *Journal of Marketing Research*, Vol. 17, No. 4, pp. 460-469.
- Peter dan Olson. (2013). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Edisi Kesembilan. Diterjemahkan oleh: Diah Tantri Dwiandani. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Pawitra, Theresia A., dan Tan, Kay C., 2001. *Tourist Satisfaction in Singapore – Perspective from Indonesian Tourist. Integrating SERVQUAL and Kano's Model into QFD for service excellent development, Vol 11.*
- Purwadhi, F. Sri Hardiyanti dkk. 2017. *Aplikasi Penginderaan Jauh Sistem Informasi Geografis untuk Pengembangan Wilayah*. Jakarta Selatan: Kampus Polimedia
- RILO, W. B., PRAPTONO, B., AND AURACHMAN, R. Perbaikan kualitas pelayanan internet pt. xyz dengan menggunakan service quality dan model kano. *eProceedings of Engineering* 3, 3 (2016).
- Situmorang, Susan Novita Rotua dan Haryadi Sarjono. 2013. " Pengaruh Motivasi Kerja dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Pegawai Negeri Sipil Kantor Kecamatan Kebon Jeruk, Jakarta Barat". *Jurnal Ekonomi*, Volume 4 Nomor 1, Mei 2013.

- Sugiyono. 2002. Metode Penelitian Administrasi. Bandung : CV Alfabeta
- Sujarweni, Wiratna. (2015). SPSS Untuk Penelitian, Yogyakarta, Pustaka Baru Press
- Titcomb, Allison L. 2000. *Need Analysis. ICYF Evaluation Concept Sheet Spring. The University of Arizona.*
- Tontini,G., & Picolo, J. D. (2014). *Identifying The Impact of Incremental Innovations on Customer Satisfaction Using a Fusion Method Between Importance-Performance Analysis and Kano Model. Emerald Insight, 31, 32-52.*
- Ulrich, K. T. dan Eppinger, S. D. 2012. Product Design and Development 5th Edition. New York: McGraw-Hill Education
- Utami, E. Pendekatan model kano pada *quality function deployment* untuk perbaikan kualitas kegiatan belajar mengajar. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri 14, 2* (2016), 187–195.
- Walden, D., 1993. “*A special issue on Kano’s methods for understanding customer defined quality*”, *The Center for Quality of Management Journal*, vol. 2. No.4, pp.3-35.
- Wu, Mei-Ying dan Tseng, Li-Hsia. (2015). *Customer Satisfaction and Loyalty in an Online Shop: An Experiential Marketing Perspective. International Journal of Business and Management; Vol. 10. Retrived from Proquest Journal Database.*
- Zeithaml et al., 1996. *The Behavioral Consequences of Service Quality. Journal of Marketing. 60. 31-46.*