

## DAFTAR PUSTAKA

Surat Keputusan Menteri Perhubungan R.I. No. PM 10/PW .301/Phb. 77, tanggal 12 Desember 1977. (1977). Jakarta: Departemen Perhubungan.

Gaffar, Vanessa. 2007, CRM dan MPR Hotel, Bandung: Penerbit Alfabeta.

Widyaningsih, wiwik , 2010 .” analisis harapan dan persepsi kualitas jasa pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Rsud Ambarawa”, <http://eprints.dinus.ac.id/15062/1/JURNAL.pdf>, 28 november 2017.

Chandra, G. dan Tjiptono, F. 2007. Service, Quality dan Statisfaction. Jogjakarta: Penerbit ANDI.

Widiawan. Kriswanto. “Pemetaan Preferensi Konsumen Supermarket Dengan Metode Kano Berdasarkan Dimensi *Servqual*”. Jurnal Dosen Fakultas Teknologi Industri. Universitas Petra. Surabaya. 2004.

Kotler, Philip dan A.B. Susanto. 2001. Manajemen Pemasaran di Indonesia. (Alih Bahasa : Ancella Anitawati Hermawan). Jilid II (Edisi Bahasa Indonesia). Jakarta : Salemba Empat.

Roslina, 2015. Analisa Kepuasan Pelanggan Pelayan Jasa Pengujian di Balai Besar Logam dan Mesin. Tesis, Universitas Pasundan.

Tan, Kay, C, and A. P, Theresia, 2001, Integrating *Servqual* and Kano’s Model into QFD for Service Excellence Development, *Managing Servqual*, Volume 11, Number 6.

Setia, Dwi, 2009. Integrasi Model Kano dalam Matriks Quality Function Deployment Pada Desain Pelayanan Perpustakaan, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.

- Malhotra, Naresh K., 2004,. *Marketing Research: An Applied Orientation.*,  
3rd edn. Prentice-Hall Inc., Upper Saddle River, NJ.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L., 1985, A conceptual model of  
*servqual* and implications for future research, *Journal of Marketing*.
- Sugiarto, 2002, Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa, PT Gramedia Pustaka  
Utama, Jakarta.
- Sugiyono, 2008. Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Bandung:  
ALFABETA.
- Sugiyono, 2009. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Edisi ke-6.  
Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). Statistika Untuk Penelitian. Bandung: C.V Alfabeta.
- Suhartanto, D. (2014). Metode Riset Pemasaran. Bandung: C.V Alfabeta.
- Tan, K. C., & Pawitra, T. A. (2001). *Integrating SERVQUAL and Kano's Model Into  
QFD for Service Excellence Development. Managing Service Quality : An  
International Journal*, 11(6), 418-430.
- Tony Wijaya, 2011, Manajemen Kualitas Jasa: Desain *Servqual*, QFD, dan Kano  
Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian. Jakarta, PT. Indeks.