

DAFTAR PUSTAKA

- Adiba, F. N. (2023). *Perancangan Perbaikan Pelayanan Restoran Resto Kita Karawang Menggunakan Quality Function Deployment (QFD)* [Skripsi]. Universitas Telkom.
- Aeniyatul. (2019). Bab iii metoda penelitian. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 3, 1–9.
- Akbar, D., & Ernawati, R. (2025). Analisa Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Penyewaan Gudang Menggunakan Metode Service Quality dan Improvement Performance Analysis (Studi Kasus: PT. XYZ). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, 2(4), 2020–2023.
- Azaria, D. P. (2014). (2014). 濟無No Title No Title No Title. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 7(2), 107–115.
- Caesaron, D., Makapedua, J., & Lukodono, R. P. (2021). Evaluation of Online-Based Ride-Hailing Services Using Service Quality (Servqual) Method, Refined Kano Model, Importance Performance Analysis (IPA), and Quality Function Deployment (QFD): A Case Study of Grab Bike Indonesia. *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications*, 12(2), 75–88. <https://doi.org/10.21512/comtech.v12i2.6790>
- Chiang, T.-Y., & Perng, Y.-H. (2018). A New Model To Improve Service Quality In The Property Management Industry. *International Journal of Strategic Property Management*, 22(5), 436–446. <https://doi.org/10.3846/ijspm.2018.5226>
- Ginting, R., Hidayati, J., & Zulfin, M. (2019). Kano Questionnaire for the assessment of product attributes of alternative power plants in Kuala sub-district. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 505(1). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/505/1/012069>
- Hafsah, M. . J. (2004). Upaya pengembangan usaha, mikro, kecil, dan menengah UMKM. *Jurnal Infoskop*, 1(Upaya pengembangan umkm), 1. <http://jurnal.unpad.ac.id/sosiohumaniora/article/view/12249/6227>

- Handayani. (2020). Bab Iii Metode Penelitian. *Suparyanto Dan Rosad (2015, 5(3), 248–253.*
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Izzurromadlon, A., & Siti Muhimatul Khoiroh. (2024). Integrasi Servqual Kano Model dan Analisis SWOT Upaya Strategi Pemasaran untuk Peningkatan Kualitas Layanan Pada CV. Insani Production. *Jurnal Surya Teknika, 11(1), 14–18.* <https://doi.org/10.37859/jst.v11i1.7016>
- Judul, H., & Fajria, V. V. (2022). Strategi peningkatan kualitas pelayanan. *Eprints.Walisongo.Ac.Id, 1(1), 1–7.*
- Konsumen, P. P. (2024). *1, 2 1,2. 27(2), 1–14.*
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2017). *Marketing Management*. Free Press.
- Lintang, R. (2018). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Biro Perjalanan Pt. Pacto Tour Dan Travel Medan. *Universitas Medan Area, 7–31.*
- Malhotra, N. K. (2020). *Marketing Research: An Applied Orientation Global*. Pearson.
- Manurung, M. N., & Silalahi, F. T. R. (2023). Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pantai Siregar Aek Nalas Menggunakan Metode Service Quality, Model Kano, Dan Root Cause Analysis. *Jurnal Manajemen Pemasaran, 17(2), 101–111.* <https://doi.org/10.9744/pemasaran.17.2.101-111>
- Nurulloh, I. (2025). *Analisis Tingkat Kepuasan Ormawa Terhadap Pelayanan Kemahasiswaan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) Importance Analysis Performance (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI) [Skripsi]*. Universitas Telkom.
- Putri. (2023a). *Perancangan Atribut Kebutuhan Perbaikan Kualitas Pelayanan Resto Kita dengan Integrasi ServQual dan Model Kano. 1.*
- Putri. (2023b). *Perancangan Atribut Kebutuhan Perbaikan Kualitas Pelayanan Resto Kita dengan Integrasi ServQual dan Model Kano. 1.*
- Putro, B. E., & Firdaus, W. H. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Jasa Sewa Vila (Studi Kasus: Cv. Sindangrestu). *Jurnal Administrasi Bisnis (JUBIS), 4(1), 14–27.*
- Putry, M. (2022). Aplikasi Metode Kano Berdasarkan Dimensi Service Quality

- Untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan Pada Hotel X. *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian Dan Karya Ilmiah Dalam Bidang Teknik Industri*, 8(2), 355. <https://doi.org/10.24014/jti.v8i2.20430>
- Saidatuningtyas, I., & Rizal, M. A. (2024). Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Penyewaan Gudang Menggunakan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis. *INVENTORY: Industrial Vocational E-Journal On Agroindustry*, 5(1), 1. <https://doi.org/10.52759/inventory.v5i1.186>
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality and Satisfaction* (3rd ed.). Andi.
- Wisudawati, N., Irfani, M. G., Hastarina, M., & Santoso, B. (2023). Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Integrasi : Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 8(1), 32–39. <https://doi.org/10.32502/js.v8i1.5969>