

## DAFTAR PUSTAKA

- Bitner, Mary Jo, Zeithaml, Valerie A, (1996). *Services Marketing*. Edisi 1. Boston. McGraw-Hill.
- Bougie, Roger, Sekaran, Uma. 2016. *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Edisi 6. Jilid 1. Salemba Empat
- Hardyanti, Afina, Rohayati, Yati dan Pratami, Devi. 2017. *Perancangan Kebutuhan Program Prime Time Sore Pada Radio K-Lite Bandung Dengan Menggunakan Integrasi Service Quality Model Dan Model Kano*
- Indrawan, Rully dan Yaniawati, Poppy. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan (cetakan 1)*. Bandung: Refika Aditama.
- Kasmir. 2007. *Ciri-ciri Wirausaha: Kewirausahaan*. Alfabeta
- Kurniawan, Albert. 2014. *Metode Riset untuk Ekonomi dan Bisnis: Teori, Konsep, dan Praktik Penelitian Bisnis (Dilengkapi Perhitungan Pengolahan Data dengan IBM SPSS 22.0)*. Bandung: Alfabeta.
- Ponti, Ekaputra, dan Tiena G, Arman. 2012. *Pengukuran Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Kano Dan Root Cause Analysis*
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Penerbit CV. Alfabeta: Bandung.
- Suhartanto, Dwi. 2014. *Metode Riset Pemasaran*. Bandung: Alfabeta
- Sulartiningrum, Sri, dan Sugiarto, Endar. 2016. *Pengantar Akomodasi dan Restoran. Deepublish*
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. ANDI
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Edisi 1. ANDI
- Ulrich, K. T. dan Eppinger, S. D. 2012. *Product Design and Development 5th Edition*. New York: McGraw-Hill Education.
- Wijaya, Tony. 2007. *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano*. Edisi 2. Indeks
- Zakiy, Muhammad dan Azzahroh, Evrita Putri. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*. Vol. 3, No. 1.