

DAFTAR PUSTAKA

- Amrullah, A. N. (9. Oktober 2017). Von Pikiran Rakyat: <http://www.pikiran-rakyat.com/surat-pembaca/2017/10/22/kecewa-dengan-pelayanan-PT>. XYZ-412036 abgerufen
- Ginting, R. (2010). *Perancangan Produk*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hardyanti, A. (2017). Perancangan Kebutuhan Program Prime Time Sore Pada Radio K-Lite Bandung Dengan Menggunakan Integrasi Service Quality dan Model Kano.
- Keegan, W. J., & Green, M. C. (2008). *Global Marketing*. London: Pearson Education.
- Kotler, Philip, & Amstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, & Amstrong, G. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran dan Bauran Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, & Amstrong, G. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran dan Bauran Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Laksana, F. (2008). *Manajemen Pemasaran; Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lovelock, Christoper, Wirtz, J., & Mussry, J. (2011). *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Erlangga.
- Mikulic, J., & Prebezac, D. (2011). A Critical Review of techniques for Classifying Quality Attributes in the Kano Model. *Emerald Insight*.
- Mujab, S. (2017). Perancangan Service Blueprint Layanan Jasa Pabrik Genteng "RHM SOKKA" Menggunakan Metode Service Quality dan Kano.
- Nofirza, N. (2011). Aplikasi Metode Kano Dalam Analisis Indikator Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Arifin Ahmad Pekanbaru.

- Parasuraman, A. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.
- Sumarmi, Murti, & Soeprihanto, J. (2010). *Pengantar Bisnis (Dasar-Dasar Ekonomi Perusahaan)*. Yogyakarta: Liberty.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suyono, A., Sukmawati, S., & Pramono. (2012). *Pertimbangan Dalam Membeli Produk Barang Maupun Jasa*. Jakarta: Inti Dayu Press.
- Tan, K. C., & Pawitra, T. A. (2001). Integrating SERVQUAL and Kano's Model into QFD for Service Excellence Development. *Journal Managing Service Quality*.
- Tisa, D. M. (2017). Perancangan Service Blueprint Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bandung Menggunakan Model Kano.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- William. (11. Maret 2016). Von Kaskus: <https://www.kaskus.co.id/thread/56e29aa4947868621b8b456b/pelayanan-super-buruk-PT.XYZ/abgerufen>
- Zamzam, M. N. (2017). Perancangan Service Blueprint Pada Hotel XYZ Dengan Menggunakan Integrasi Service Quality dan Model Kano.
- Zeithaml, & Bitner. (2003). *Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm*. Boston: Mc Grow Hill / Irwin.