

DAFTAR PUSTAKA

- Amran, T. G., & Ekadeputra, P. (2010). Pengukuran Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Kano dan Root Cause Analysis. *Jurnal Teknik Industri*, 160–172.
- Ancok, D. (1997). *Teknik Penyusunan Skala Pengukur*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan UGM.
- Auliya, P. Q. (2016). Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Listrik Pintar Prabayar di PT.PLN (Persero) Area Pelayanan Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4(1), 1–10.
- Brandt. (2004). An “ Outside-In” Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation. *White Paper Series*, 5(1).
- Caceres, R. C., & Paparoidamis, N. G. (2007). Service quality, relationship satisfaction, trust, commitment and business-to-business loyalty. *European Journal of Marketing*, 41(7/8), 836–867. <https://doi.org/10.1108/03090560710752429>
- Destyasa, E. W., Setyanto, N. W., & M.T, C. F. (2013). Analisis Kualitas Jasa Listrik Prabayar dengan Mengintegrasikan Metode Service Quality (Servqual) dan Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal Rekayasa*. Retrieved from <http://jrmsi.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jrmsi/article/view/29>
- Ghobadian, A., Speller, S., & Jones, M. (1994). Service Quality Concepts and Models. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 11(9), 43–66. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/02656719410074297>
- Goldstein, H., Lynn, P., Muniz-Terrera, G., Hardy, R., O’Muircheartaigh, C., Skinner, C. J., & Lehtonen, R. (2015). Population sampling in longitudinal suverys. *Longitudinal and Life Course Studies*, 6(3), 447 – 475. <https://doi.org/10.14301/llcs.v6i4.345>
- Handika, F. S., & Barnadi, A. B. (2017). Analisis Pemakaian Listrik pada Pompa Drainage Unit dengan Menggunakan New Quality Tools. *Jurnal Sistem Dan Manajemen Industri*, 1(2), 91–98.
- Haris, A. (2018). Ternyata Isi Token Listrik PLN Tidak Bisa Dilakukan Tengah Malam. Retrieved April 26, 2019, from

<https://www.kompasiana.com/harisrecht/5b4237d8dd0fa822191e2612/ternyata-isi-token-listrik-pln-tidak-bisa-dilakukan-tengah-malam>

- Herrmann, A., Huber, F., & Braunstein, C. (2000). Market-driven product and service design: Bridging the gap between customer needs, quality management, and customer satisfaction. *Int. J. Production Economics*, 66, 77–96.
- Juran, J., & Godfrey, A. B. (1998). *Juran's Quality Handbook* (5th editio). New York: McGraw-Hill Professional.
- Kano, N., Seraku, N., Takahashi, F., & Tsuji, S. (1984). Attractive Quality and Must-Be Quality. *Journal of The Japanese Society for Quality Control*, 14(2), 147–156.
- Kosasih, N. V., Sari, Y., & Hadiyat, M. A. (2016). Upaya Perbaikan Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Integrasi Metode SERVQUAL , Model Kano dan QFD di Restoran Kapulaga Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 5(1).
- Kotler, P., & Keller, K. (2008). *Marketing Management* (Gobal Edit). England: Pearson Education Limited.
- Malhotra, N. K., Nunan, D., & Birks, D. F. (2017). *MARKETING Research an Applied Approach* (Fifth edit). United Kingdom: Pearson Education Limited.
- Massey, F. J. (2010). The Kolmogorov-Smirnov Test for Goodness of Fit. *Journal of the American Statistical Association*, 46(253), 68–78.
- Matzler, K., & Hinterhuber, H. H. (1996). The Kano Model : How to Delight Your Customers. *International Working Seminar on Production Economics*, 1(9), 313–327.
- Mikulic, J., & Prebezac, D. (2011). A critical review of techniques for classifying quality attributes in the Kano Model. *Journal of Service Theory and Practice*, (January). <https://doi.org/10.1108/09604521111100243>
- Mustakim, A., Anggraeni, S. K., & Sirajuddin. (2011). Analisis Kualitas Layanan Dengan Metode KANO Berdasarkan Dimensi SERVQUAL Pada PT . AKR.
- Nugroho, D. M. M. N. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Layanan, Dan Harga Produk Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Prabayar Telkomsel. *OE*, VII(2), 158–174.

- Panjaitan, J. E., & Yulianti, A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*, 11(2), 265–289.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL : A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 54.
- Pln_id. (2019). Pengaduan Gangguan Listrik. Retrieved April 16, 2019, from https://www.instagram.com/p/BwUUZqEIDs9/?utm_source=ig_share_sheet&igshid=1f02vannty1en
- Prabasari, D. A. P. I. (2018). Perbaikan kualitas pelayanan produk t-cash di kota bandung menggunakan integrasi metode e-service quality dan model kano.
- Prawira, D. J., Iqbal, M., & Kurniawati, D. A. N. A. (2012). Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Maskapai Penerbangan X Menggunakan Integrasi QFD dan Model Kano Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Maskapai Penerbangan X Menggunakan Integrasi QFD dan Model Kano. *Jurnal Teknik Industri*, 13(2), 142–150. <https://doi.org/10.22219/JTIUMM.Vol13.No2.142-150>
- Rahmawati, Sumarlin, & Efendi, J. (2017). Strategi Peningkatan Kualitas Produk Lokal ” Teh Sepang ” Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Qfd) Di Kabupaten Sumbawa. *Biologi Tropis*, 17(1).
- Ramadlana, R. L., & Najib, M. (2017). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan Listrik Pascabayar dan Listrik Prabayar terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) Area Ciputat. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 7(3), 184. <https://doi.org/10.29244/jmo.v7i3.16681>
- Rofianah, Paramita, P. D., & Fathoni, A. (2016). Pengaruh Product Quality , Service Quality Dan Customer Perceived Value Terhadap Customer Loyalty Dengan Dimediasi Trust Pelanggan. *Journal Of Management*, 2(2).
- Salim, W., & Subagio, H. (2013). Terhadap Customer Satisfaction. *Manajemen Pemasaran*, 1(2), 1–9.
- Sauerwein, E., Bailom, F., Matzler, K., & Hinterhuber, H. (1996). The Kano Model : How to Delight Your Customers. *International Working Seminar on Production Economics*, 1, 313–327.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business A Skill'Building Approach*

- (Seventh Ed). United Kingdom: Wiley.
- Setianingsih, L. (2012). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Harga, Switching Cost, dan Trust In Brand Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus: Produk Kartu Seluler GSM Prabayar simPATI di Wilayah Jakarta). *Jurnal FE. Universitas Gunadarma*, 19.
- Soedjono, M. (2012). Analisis dan usulan perbaikan kualitas layanan menggunakan integrasi metode servqual, model kano, dan qfd di warung ipang cabang mayjend sungkono surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 1(1), 1–19.
- Sonya, & Maharani. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pembayaran Rekening Listrik (Studi Pada Unit Pelayanan Pelanggan Semarang Barat)*. Semarang.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. (2001). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- 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. <https://doi.org/10.1108/EUM00000000006520>
- Tokan, Alief Syahrizal GoranTumbel, A. L., & Roring, F. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Listrik Pintar (Listrik Prabayar/Pulsa) (Studi Kasus Pada Perusahaan Listrik Negara Rayon Paniki-Manado). *Jurnal EMBA, ISSN: 2303-1174*, 4(5), 303–408.
- Tontini, G., & Picolo, J. D. (2013). Identifying the impact of incremental innovations on customer satisfaction using a fusion method between importance-performance analysis and Kano model. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 31(1), 32–52. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-05-2012-0062>
- Trisnawandari, U. (2011). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt . Pln (Persero) Rayon Makassar Timur*. Makasar.
- Ulrich, K. T., & Eppinger, S. D. (2012). *Product Design and Development Fifth Edition* (Fifth edit). Singapore: McGraw-Hill.
- Wang, T., & Ji, P. (2010). Understanding customer needs through quantitative analysis of Kano's

model. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 27(2), 173–184.
<https://doi.org/10.1108/02656711011014294>

Watkins, R., Meiers, M. W., & Visser, Y. L. (2012). *A Guide to Assessing Needs*. Washington DC: The World Bank.

Yang, C.-C. (2005). The Refined Kano's Model and its Application. *Total Quality Management & Business Excellence*, 16(10), 1127–1137. <https://doi.org/10.1080/14783360500235850>