DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Adriansyah. 2015. Manajemen Transportasi Dalam Kajian Dan Teori. Jakarta: Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama.

Damiati, Masdarini, Suriani. 2017. Perilaku Konsumen. Depok : PT Rajagrafindo Persada

Echdar, saban. 2017. Metode penelitian manajemen dan bisnis. Bogor: Ghalia Indonesia.

Hikmawati, Fenti. 2017. Metodologi Penelitian. Depok: Rajawali Pers

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. Marketing Management. 15e New Jersey: Person Prentice Hall, Inc.

Lupiyoadi, Rambat. 2014. Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi III. Jakarta: Salemba Empat

Sunyoto, Danang dan Fathonah Eka Susanti. 2015. Manajemen Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Center For Academic Publishing Service

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta : Andi

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Andi

Tjiptono, Fandy. 2017. Service Management: Mewujudkan Layanan Prima. Edisi ketiga. Yogyakarta: Andi

Wibowo, L.A., dan Donni J. Priansa. 2017. Manajemen Konumikasi dan Pemasaran. Bandung: Alfabeta

Wijaya, Tony. 2018. Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano. Jakarta:Indeks

JURNAL

Arianto, Nurmin (2018). “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor”. “Jurnal Pemasaran Kompetitif”. Volume 1, Nomor 2, Halaman 83-101. Bogor.

Purwanti, Astri Ayu dan Silvia S. Sitompul (2017). “Aplikasi Model Kano dalam Pengukuran Kualitas Perguruan Tinggi Swasta Kota Pekan Baru Berdasarkan Perspektif Mahasiswa”. “Jurnal Ilmiah Cano Ekonomi”. Volume 6, Nomor 2, Halaman 93-100. Pekan Baru.

Utami, Endah (2015). “Pendekatan Model Kano pada Quality Function Deployment untuk Perbaikan Kualitas Kegiatan Belajar Mengajar.”. “Jurnal Ilmiah Tekhnik Industri”. Volume 14, Nomor 2, Halaman 187-195. Yogyakarta

WEBSITE

www.liputan6.com (diakses pada tanggal 17 Maret 2019)

www.kai.id (diakses pada tanggal 17 Maret 2019)

www.republika.co.id (diakses pada tanggal 19 Maret 2019)

www.dephub.go.id (diakses pada tanggal 19 Maret 2019)

www.tripadvisor.co.id (diakses pada tanggal 19 Maret 2019)

www.kompas.com (diakses pada tanggal 22 Oktober 2019)

www.BPS.go.id (diakses pada tanggal 22 Oktober 2019)