

DAFTAR PUSTAKA

- Amran, Tiena G. dan Ponti Ekadeputra. (2012). Pengukuran Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Kano dan *Root Cause Analysis* (Studi Kasus PLN Tangerang). *Jurnal Teknik Industri*, ISSN:1411-6340.
- Anggoro, Rahman Bayu (2008). Evaluasi Kualitas Pelayanan Pendidikan dengan Menggunakan Model Kano di Pusat Pendidikan ISTIBANK Pabelan, Kartasura. Surakarta: Universitas Muhammadiyah.
- Surtanto, P., 2019. Kota Kuliner di Jawa Barat. [Online] Tersedia di: <https://www.bandungtourism.com/2019/06/kota-kuliner-di-jawa-barat/> [Diakses 10 Januari 2019]
- Baki, B, Basfirinci, C.S., Cilingir, Zuhail, dan AR Murat, Ilker, (2009). 'An Application of Integrating *SERVQUAL* and Kano's Model into QFD for logistics services'. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 21(1), pp.106-126.
- Bitner, Mary Jo, Zeithaml, Valarie A, (1996). *Services Marketing*. Edisi 1. Boston. MCGraw-Hill.
- Ginting, R, Matondang, A.R., dan Maulia, E. (2013). Analisis kepuasan pelanggan dengan pendekatan model Kano serta aplikasi *quality function deployment* (QFD) untuk meningkatkan mutu pelayanan jasa perbankan. *e-Jurnal Teknik Industri FT USU*, Vol. 1 (2), pp.: 1 – 7.
- 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.
- Holtzblatt, K., Wendell, J. B. & Wood, S., 2005. *Rapid Contextual Design*. s.l.:MK.
- Kano, N., Seraku, S., Takahashi, F. & Tsuji, S., 1984. Attractive Quality and Must-be Quality. *Journal of The Japanese Society for Quality Control*, hal. 39-48.
- Lovelock, C dan Lauren K. Wright. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Alih bahasa Agus Widyanoro, Cetakan Kedua. Jakarta: PT. INDEKS.
- Lee, H., Han, J. & Suh, Y., 2014. Gift or Threat? An Examination of Voice of Customer: Case of MyStarbucksIdea.com. *Electronic Commerce Research and Applications*.
- Lovelock, Christopher, Wirtz, Jochen, dan Jacky Mussry. (2012). *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi : Perspektif Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Malhotra, Naresh K.(2004). *Riset Pemasaran (Marketing Research)* (Edisi 4 Jilid 1).New Jersey, Indonesia: PT. Indeks.
- Martilla, J. A. and James, J.C. (1977). *Importance-Performance Analysis*. *The Journal of Marketing*, 41(1), pp. 77-79.
- Putri, R, N (2016), 'Analisis Kebutuhan Pelayanan Jasa Asrama Putri TelkomUniversityMenggunakan Integrasi Model Kano dan*Servqual*'
- Riansyah, Rizky. (2014). *Pengaruh Efisiensi Beban Operasi terhadap Profitabilitas PT Indonesia Power Unit Bisnis Pembangunan Saguling*. Universitas Pendidikan Indonesia.

- Srivastava,P dan Malviya, R. (2011). *Sources of pectin, Extraction ang its Aplication in Pharmaceutical Industry-An Overview. Indian Journal of Natural Products and Resources. 2(1) : 10-18.*
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D).* Bandung: Alfabeta.
- Suhartanto, Dwi. (2014). *Metode Riset Pemasaran.* Bandung : Alfabeta.
- Sunyoto, Danang dan Fathonah Eka Susanti. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa.* Yogyakarta: Center For Academic Publishing Service.
- Tan, Kay C., dan Theresia A. Pawitra. (2001). *Integrating SERVQUAL and Kamo's Model into QFD for Service Excellent Development. Managing Service Quality Volume 11, No. 6, 2001, pp. 418-430.*
- Wardhana, Aditya et al. (2014). *Analysis Positioning Brand Restoran bertema lokal Berdasarkan Persepsi Pelanggan di Kota Bandung.* Prodi S1, Ilmu Administrasi Bisnis, Universitas Telkom.
- Wang, T. & Ji, P., 2009. Understanding Customer Needs Through Quantitative Analysis of Kano's Model. *International Journal of Quality & Reliability Management, Volume 27, hal. 173-184.*