

DAFTAR PUSTAKA

- Alireza, F., Ali, K., and Aram, F. 2011. How Quality, Value, Image And Satisfaction Create Loyalty At An Iran Telecom, *International Journal of Business and Management*, Vol.6, No.8, pp. 271-279.
- Abdullah, S., & Sutanto, T. E. (2015). *Statistika Tanpa Stres*. TransMedia. Jakarta Selatan.
- Bea, B. E. A., Asogwa, B. E., Ezema, J. U., & Ugwuanyi, F. C. (2014). Use of ServQUAL in the Evaluation of Service Quality of Academic Libraries in Developing Countries. *Retrieved on January*. Vol.21, No.1146, pp.1-26.
- Cohen, L., (1995) : *Quality Function Deployment, How to Make QFD Work for You*. Addison-Wesley, Massachusetts.
- Devani, V., & Kuncoro, A. A. (2012). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan UIN Suska Riau dengan Menggunakan Metode Kano. *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*. Vol.10, No.1, h.98-105.
- J. Joseph Cronin, Jr. dan Steven A. Taylor (1992). *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*. *Jurnal Kebijakan Publik dan Pemasaran*. Vol.56. Edisi 3
- Kadek, N., Iriani, D., Nursanti, E., & Priyasmanu, T. (2021). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Polsek Pandaan Menggunakan Metode Service Quality Dan 5R*. *Jurnal Valtech*. Vol.4, No.2, h.57–63.
- Kano, N. (1984). Attractive Quality and Must-be Quality. *Hinshitsu (Quality, The Journal of Japanese Society for Quality Control)*. Vol.14, No.2, pp.39-48.
- Kurniawan, D., Sari, Y., & Wahyudi, R. D. (2020). Integrasi Servqual, Kano, Kansei Engineering dan QFD Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan di Restoran Bakmi PGM Surabaya. *CALYPTRA*. Vol.9, No.1, h.1-19.
- Matzler, K., & Hinterhuber, H. H. (1998). How to Make Product Development Projects More Successful by Integrating Kano's Model of Customer Satisfaction Into Quality Function Deployment. *Technovation*. Vol.18, No.1, pp.25-38.
- Nursanti, E., & Handoko, F. (2016). *Pemanfaatan Barcode Scanning Untuk Peningkatan Kualitas dan Inventory*. SENIATI. pp.26–28.
- Parasuraman, A, Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Routledge*. Vol.64, No.1, pp.12-40.
- Parasuraman, Anantharanthan, Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of marketing*. Vol.49, No.4, pp.41-50.

- Prahastuti, R. A., Hutabarat, J., & Laksana, D. I. (2021). Penentuan Bobot Kriteria Pemilihan Alternatif Online-Shop dalam Memasarkan Produk Kosmetik dengan Menggunakan Analytical Hierarchy Process (AHP). *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri*. Vol.6. No.2, h.30–35.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. (Sutopo, Ed.). Bandung: Alfabeta
- Tan, K.C. dan Prawitra, T.A. (2001) : Integrating Servqual and Kano's Model into QFD for Service Excellence Development. *Management Service Quality*, Vol. 11, No. 6, 418-430.
- Verdika, P., Nursanti, E., & Priyasmanu, T. (2016). Pengembangan Desain Produk Teh Gelas Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment Untuk Meningkatkan Penjualan Di CV. Tirta Indo. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri*. Vol.2. No.1, h.10–14.
- V. W. Sujarweni, THE MASTER BOOK OF SPSS. 2019.
- Yanti, F., & Murni, T. (2019). Integrasi SERVQUAL dan Model Kano ke dalam QFD pada Pengukuran Kualitas Pelayanan Paket Pos di PT. Pos Indonesia Cabang Bengkulu. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*. Vol.24, No.3, h.262-273.
- Yulianto, T., & Alfaritsy, A. Z. (2016). Perbaikan Kualitas Produk Wajan Dengan Menggunakan Metode Six Sigma Dan Kano. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*. Vol.14, No.2, h.167-173.