

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. Indrasari, "PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: pemasaran dan kepuasan pelanggan - - Google Books," *Unitomo Press*. p. 61, 2019.
- [2] S. M. dan T. W. S. Amri, "Analisis Kualitas Layanan di Bengkel Sari Bumi Utama Lhoksemawe," *Teknik Industri Universitas Malikussaleh Aceh*, vol. 11, 2022.
- [3] S. Krisna, "Integrasi Metode Servqual dan Kano Model Kedalam Quality Function Deployment (QFD) Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan," *Teknik Industri Universitas Islam Indonesia Yogyakarta*, 2011.
- [4] W. Sulistiyowati, *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo: Umsida Press, 2018.
- [5] dkk Fitria Halim, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Cetakan Pe. Yayasan Kita Menulis, 2021.
- [6] dan A. F. Fatihudin, Didin., *Pemasaran Jasa*. Sleman: Deepbulish, 2019.
- [7] T. Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD dan Kano*. Jakarta: Indeks Jakarta, 2018.
- [8] M. Hartono, *Kansei Engineering Kano & Triz*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2018.
- [9] A. R. Yassaruddin, M. Sugarindra, M. Rizal, and I. H. Khoironi, "LOGISTICS SERVICE QUALITY EVALUATION USING KANO ON GAP ANALYSIS MODEL Industrial Engineering Department , Universitas Islam Indonesia , Jalan Kaliurang Km . 14 , 5 , Yogyakarta , Daerah Istimewa Yogyakarta , Indonesia 55584," no. 4, pp. 99–106, 2019.
- [10] Garaika dan Darmanah, *Metodologi Penelitian*. Lampung: CV. Hira Tech, 2019.
- [11] H. Hermawan, *Metode Kuantitatif untuk Riset Bidang Keparawisataan*. Yogyakarta: Open Sciene Framework, 2018.
- [12] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- [13] S. Arikunto, *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta, 2013.