

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. Indrasari, “PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN,” Oct. 2019.
- [2] Dr. Suwitho, *PENGUSAHA YANG SUKSES PASTI MENJAGA KEPUASAN PELANGGANNYA: Sebuah Monograf dari Sudut Pandang Manajemen Pemasaran*. 2022.
- [3] SE. , M. M. , M. E. , M. Iendy Zelvien Adhari, *KEPUASAN PELANGGAN & PENCAPAIAN BRAND TRUST*. 2021.
- [4] A. Syah, *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan*. 2021.
- [5] O. M. Siregar, Selwendri, Maulidina, and M. B. Abdillah, *Meningkatkan Loyalitas Wisatawan di Sumatera Utara*. 2020.
- [6] A. S. Bharmawan and N. Hanif, *MANAJEMEN PEMASARAN JASA*. 2022.
- [7] Suyuthi Fitri Nurmadhani, Lie Darwin, Mustar, and Muliana, *Dasar-Dasar Manajemen*. 2020.
- [8] M. Y. Saleh and M. Said, *Konsep dan Strategi Pemasaran*. Makassar, 2019.
- [9] M. M. Dr. Sudarsono, *SERVICE MARKETING*. Gorontalo, 2022.
- [10] D. Abdurohman, *SERVICE PEMASARAN*. Surabaya, 2022.
- [11] N. T. Putri, *Manajemen Kualitas Terpadu*. 2019.
- [12] O. Wijaya, *STRATEGI CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETIN*. 2021.
- [13] D. Fatihudin and A. Firmansyah, *Pemasaran Jasa* . 2019.
- [14] Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York, 1990.
- [15] M. A. Wardana, *Sales and Marketing In New Era*. 2021.
- [16] D. Abdurohman, *SERVICE PEMASARAN*.
- [17] Candrianto, *Kepuasan Pelanggan*. 2021.
- [18] M. Hartono, A. Santoso, M. B. Tanugraha, D. N. Prayogo, and A. H. Kusumo, “KANSEI ENGINEERING, KANO & TRIZ FOR LOGISTICS SERVICE EXCELLENCE,” 2018.
- [19] R. S. Hamid, Z. Setiawan, S. Napisah, P. Simanihuruk, B. Utami, and K. A. Puspitasari, *ILMU MANAJEMEN PEMASARAN*. 2023.

- [20] A. Nugroho and Suparto, “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode Service Quality dan Model Kano (Studi Kasus: PT.Graha Service Indonesia),” Sep. 2021.
- [21] D. S. Donoriyanto and I. Nugraha, “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN YANG BERPENGARUH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN MODEL KANO,” 2021.
- [22] B. Simon Silalahi and F. Joanda Kaunang, “Analisis Service Quality pada Aplikasi DANA berdasarkan Sudut Pandang Pelanggan di Daerah Bandung Barat Menggunakan Metode Servqual dan Model Kano,” 2022.
- [23] M. C. Nugraha, “Investigasi Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual dan Kano,” *J Teknol*, pp. 28–33, Jun. 2022, doi: 10.35134/jitekin.v12i1.67.
- [24] I. M. Indra and I. Cahyaningrum, *Cara Mudah Memahami Metodologi Penelitian*. 2019.
- [25] I. Rosini, *Metode Penelitian Akuntansi Kuantitatif dan Kualitatif*. 2023.
- [26] I. Hermawan, *METODOLOGI PENELITIAN PENDIDIKAN; Kuantitatif, Kualitatif & Mixed Methode*. 2019.
- [27] R. Agustianti, L. Nussifera, Wahyudi, Angelinawati, and I. Meliana, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. 2022.
- [28] M. Rosyidah and R. Fijra, *Metode Penelitian*. 2021.
- [29] Rifkhan, *Pedoman Metodologi Penelitian Data Panel dan Kuesioner*. 2023.
- [30] R. Putri, D. Rosmalia, Fahmi, and P. R. Sihombing, *Metodologi Penelitian Sosial*. 2021.
- [31] S. Riyanto and A. A. Hermawan, *METODE RISET PENELITIAN KUANTITATIF PENELITIAN DI BIDANG MANAJEMEN, TEKNIK, PENDIDIKAN DAN EKSPERIMEN*. 2020.
- [32] B. G. Siregar and A. Hardana, *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. 2022.
- [33] D. Kurniasih, *KEPUASAN KONSUMEN*. 2021.
- [34] N. Muna, N. N. K. Yasa, N. N. Ekawati, and I. M. A. Wibawa, *Kinerja Bisnis: Berdasarkan Perspektif Kualitas Jejaring Bisnis*. 2022.
- [35] I. Prasetya, *Metodologi Penelitian Pendekatan Teori dan Praktik*. 2022.
- [36] B. Nugraha, *Pengembangan Uji Statistik*. 2022.
- [37] S. Riyanto and A. Andhita, *Metode Riset Kuantitatif*. 2020.

- [38] D. Walden, "A Special issue on Kano's Methods for Understanding Customer Defined Quality," *The Center for Quality Management Journal*, vol. 4, 1993.
- [39] A. E. Sarwono and A. Handayani, *METODE KUANTITATIF*. Surakarta, 2021.
- [40] A. Smith, *An Inquiry into the Nature and Causes of the Wealth of Nations*. 2007.
- [41] J. J and Spillane, *Managing Quality Customer Service: Pelayanan yang Berkualitas*. 2021.