

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro, R. B 2008. *Evaluasi Kualitas Pelayanan Pendidikan Dengan Menggunakan Model Kano (Studi Kasus Di Pusat Penelitian Istibank Pabelan, Kartasura)*. Tugas Akhir. Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Arief, 2007. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. 1<sup>st</sup> ed. Malang: Bayumedia.
- Azwar, S., 2007. *Validitas & Reliabilitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kotler, P., 200. *Marketing Management*. The Millenium Edition ed. New Jersey: Prantice Hall.
- Lupyoadi, R., 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia, 2019. *No. PM 63 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Orang Dengan Kereta Api*, Jakarta: Menteri Perhubungan Republik Indonesia.
- Nofirza,; Indrayani, k., 2011. *Aplikasi Metode Kano dalam Analisis Indikator Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Arifin Ahmad Pekanbaru*. Jurnal Sains, Teknologi dan Industri, IX(1), pp.1-8.
- Oktaviani, D., 2016. *Evaluasi Kualitas Layanan Nasabah Dengan Metode Kano, Analisis Kuadran Dan TRIZ Studi Kasus: Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Bung Hatta Padang*. Optimasi Sistem Industri, 15(2), pp. 181-202.
- Puspitasari, N, B., 2010. *Analisi Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Intergrasi Importance Performance Analysis (IPA) Dan Model Kano (Studi Kasus di PT. Perusahaan Air Minum Lyonnaise Jaya Jakarta)*. J@ti Undip, V(3), pp/ 185-198.
- Saleh, A. M., 2010 *Manajemen Pelayanan* Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Walden, D., 1993. *Kano's Model For Understanding Costumer-defined Quality*. *Center for Quality Management Journal*, II(4), pp. 2-28.

- Wijaya, T., 2011. *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: PT Indeks.
- Zeithaml, V, a., Parasuraman A. & L., B, L., 1990. *Delivering Quality Of Service: Balancing Customer Perception and Expectation*. New York: The Free Press.