

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, A., P. D. Paramita dan A. Fathoni, "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN GALANGAN KAPAL," *Journal of Management*, vol. 2, no. 2, 2016.
- Ariani, D. W., (2014), "*Manajemen Kualitas*", dalam *EKMA4265/MODUL 1*, UT, pp. 1-61.
- Bastos, J. A. R., dan P. M. Gallego, (2008), "*Pharmacies Customer Satisfaction and Loyalty: A Framework Analysis*", *Journal of Marketing*.
- Buchari, A. (2004), "*Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*", Bandung: Alfabeta.
- C. F. Q. o. M., (1993), "*Kano's Method for Understanding Customer-Defined Quality*", *Journal. Center for Quality Management (Cambridge, Mass.)*, (1993), "*The Center for Quality Management Journal*", Cambridge, MA : The Center.
- Gasperz, V., (1997), "*Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*", Jakarta: PT Gramedia.
- Goetsch, D. L. dan S. Davis, (1995), "*Implementing to Total Quality*", New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Hurriyati, R., (2005), "*Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*", Bandung: Alfabeta.
- Kano, N., (1984), "*Attractive quality and must-be quality*", *Hinshitsu (Quality, The Journal of Japanese Society for Quality Control)*, vol. 14, pp. 39-48.
- Kotler, P., (1994), "*Marketing management, analysis, planning, implementation, and control*", London: Prentice-Hall International.
- Kotler, P., dan Keller, K.L., (2012), "*Marketing Management*", London: Pearson Education Limited.
- Lawrance, P., (2011), "*How To Delight Your Customers*", The Kano Model
- Prastiwi, M. P. P., (2018), "*Analisis Pengaruh Kualitas Makanan Kualitas Pelayanan dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Mas Faiz Solo Baru*", Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.
- Lupiyoadi, H., (2006), "*Manajemen Pemasaran Jasa*", Jakarta: Salemba Empat.
- Prihatiningsih, T., (2015), "*Analisa Kualitas Produksi Garam di CV. Mutiara Laut Biru*", *Energy*, vol. 5, no. 2, pp. 27-30.
- Rangkuti, F., (2002), "*The power of brands*", Jakarta: Gramedia Pustaka

- Russel, R. S. dan B. W. Taylor, (1996), *“Production and Operatons Management: Focusing on Quality and Competitiveness”*, New Jersey: Prentice Hall. Inc.
- Sanjaya, W.U., K. Rahyuda dan M. Wardana, (2016), *“Pengaruh Kualitas Produk dan Reputasi Merek Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Mie Instan Merek Indomie di Kota Denpasar,”* E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, vol. 5, no. 4, pp. 877-904.
- Supranto, J., (2001), *“Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan”*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Supriyono, R. A., (2002), *“Akuntansi Biaya: Perencanaan dan Pengendalian Biaya, Serta Pembuatan Keputusan”*, Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Tjiptono, F., (2012), *“Service Management Mewujudkan Layanan Prima”*, Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Walden, D., (1993), *“Kano Introduction”*, dalam Center for Quality of Management Journal.
- Yamit, Z., (2004), *“Manajemen Kualitas: Produk dan Jasa”*, Yogyakarta: Ekonisia.