

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. PT. Rineka.
- Tannady, Hendy. 2015. *Pengendalian Kualitas*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Sunyoto, Danang. & Eka, Fathonah. *Manajemen Pemasaran Jasa*. CAPS (Center for Academic Publishing Service). Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. & Gregorius, Chandra. 2016. *Servis, Quality & Satisfication*. Edisi 4. C.V ANDI OFFSET. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Penerapan dan Penelitian*. CV ANDI OFFSET. Yogyakarta.
- Wahyuni, C. Hana. 2015. *Pengendalian Kualitas ; Aplikasi pada Industri Jasa dan Manufaktur dengan Lean, Six Sigma dan Servqual*. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Jurnal
- Devani, Vera. Aryo Adi Kuncoro. 2012. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan UIN SUSKA RIAU Dengan Menggunakan Metode Kano*. Vol (10). Hal 98-105.
- Mustakim, Ali. Dkk. 2016. *Analisis Kualitas Layanan Dengan Metode KANO Berdasarkan Dimensi SERVQUAL Pada PT.AKR*. Vol (6). Hal 1-6.
- Nofirza, Kus Indrayani. 2011. *Aplikasi Metode Kano Dalam Analisis Indikator Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Arifin Ahmad Pekanbaru*. Vol (9). Hal 1-8.