

DAFTAR PUSTAKA

David, Fred R. (2011). *Strategic Management: Concepts and Cases*, 13th ed, New Jersey: Prentice Hall.

Dhiaulhaq, M. A. A., Praptono, B., & Idawicaksakti, M. D. (2018). Analisis Kepuasan Pelayanan Pelanggan Pada Ayam Bakar Kabita Cabang Kopo Margahayu Kabupaten Bandung Dengan Menggunakan Integrasi Model Servqual Dan Kano. *eProceedings of Engineering*, 5(3).

Gasperz, V, (2008). *Total Quality Management*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.

Ghozali, Imam. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. UNDIP. Semarang.

Kano, N, K. Seraku, F. Takahashi, S., (1984). *Attractive Quality and Must-be Quality, The Journal of the Japanese Society for Quality Control*, vol, 14, no. 2, pp. 39-48.

Kotler, P, (2012). *Marketing Management*, 14Ed, Prentice Hall: New York.

Rahardjo, B., Limantara, Y. C. P., Cahyono, T. N., & Anthoni, R. Y. (2018). Pengukuran Tingkat Kepentingan Pelanggan *Food Court Galaxy Mall* Surabaya dengan Metode Kano Model. *Jurnal Media Teknik dan Sistem Industri*, 2(1), 14-19.

Setyawati Indah . 2009. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Words Of Mouth (Studi pada Pasien Rawat Jalan RS. Bhakti Wira Tamtama Semarang). Tesis, Program Studi Magister Manajemen Universitas Diponogoro, Semarang.

Sianipar, O. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Servqual (*Service Quality*)(Studi Kasus di

- Nest Coffee, Kota Jombang) (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Sitinjak, Tumpal JR & Sugiarto. (2006). *LISREL*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Sumarwan,Ujang. (2010).*Pemasaran Strategik*.IPB Press,Bogor
- Sunyoto, Danang, & Eka, Fathonah. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. CAPS (Center for Academic Publishing Service). Yogyakarta.
- Supranto, J. (2003). Memperoleh Keunggulan Bdersaing melalui Kualitas dan Service Pelanggan pada Jasa Perbaikan Barang Elektronik di Jawa Barat. Makalah diakses Melalui www.Google.co.id
- Supriyono, (2002). *Akuntansi Biaya dan Akuntansi Manajemen untuk Teknologi Maju dan Globalisasi*, BPFE: Yogyakarta.
- Tjiptono, F, & Chandra, (2016). *Service, Quality & statisfction*. Yogyakarta.
- Tjiptono, F, & Diana, A, (2003). *Total Quality Management*, Edisi Revisi, Andi Offset:Yogyakarta.
- Winanda, A. P., & Sriyanto, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji Dengan Metode Servqual (*Service Quality*) Dan IPA (*Importance Performance Analysis*)(Studi Kasus Restoran Olive Fried Chicken). *Industrial Engineering Online Journal*, 5(4).