

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. (2019). *Mengukur Kualitas Pelayanan dengan Indeks Kepuasan Metode Importance Performance*. Yogyakarta: Andi.
- Atmawati & Wahyudin. (2019). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Grasindo.
- Bhuwana. (2019). *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Andi.
- Buchari, A. (2019). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Buggy, R., Diana, N., Koesdijarto, R., & Adi, V. (2020). Studi Netnografi Tentang Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Pesan Antar Makanan Online di Sidoarjo. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*.
- Chen, J.K. (2020). Using Kano with Revised Ipa Model Explore Tourist Satisfaction in Airport Terminal. *Academic Journal of Humanities & Social Sciences*.
- Chen, K.J., Yeh, T.M., & Pai, F.Y. (2019). Integrating Refined Kano Model and QFD for Service Quality Improvement in Healthy Fast-Food Chain Restaurants. *Int. J. Environ. Res. Public Health*.
- Dewi, S.K. & Nugraha, A. (2020). *Quality of service evaluation based on importance performance analysis method and the kano model*. IOP Publishing.
- Dewi, S.K. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Integrasi Importance Performance Analysis dan Model KANO. *Jurnal IDEC*.
- Hu, K.C., & Salim, V. (2023). Combining Kano's Model, IPA, and FMEA to Evaluate Service Quality Risk for Bus Service: Case of Bangkok Bus Service. *MDPI Journal*.
- Hurriyati. 2019. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Jakarta: Grasindo.
- Kotler & Armstrong. (2019). *Bauran Promosi*. Yogyakarta: Andi.
- Kotler & Keller. (2019). *Marketing Mix*. Yogyakarta: Andi.
- Kotler. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Li, S., & Xiao, Q. (2020). Classification and Improvement Strategy for Design Features of Mobile Tourist Guide Application: A Kano-IPA Approach. *Mobile Information Systems*.
- Lin, Y.S., Tsaor, W.G., & Chen, M. (2020). Quantified Kano Models Combining Ipa Sets To Assess Features Of A New Product. *ICIC International*.
- Lippitt, P., Itani, N., O'Connel, J., & Smith, D.W. (2020). Investigating Airline Service Quality from a Business Traveller Perspective through the Integration of the Kano Model and Importance-Satisfaction Analysis. *MDPI Journal*.
- Lupiyoadi. (2019). *Teori Perilaku Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Pradana, F.I.H & Rochmoeljati. (2021). Analisa Peningkatan Pelayanan Pembelajaran Daring (Online) Dengan Implementasi Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Perfomance Analysis (Ipa) Di Sma Negeri 3 Tuban. *Juminten: Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi*
- Prasetyo, S & Mukti, Y.Y. (2022). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Integrasi Importance Performance Analysis, Kano, Dan Analisis Triz Di Kafe Ngoffee.Id. *Journal of Industrial & Quality Engineering*.

- Pratiwi, A. A., & Silfianti, W. (2020). Integrating IPA with Kano Model for Analyzing Service Quality Elements of Mobile Ride-Hailing App. *International Journal of Computer Science and Software Engineering (IJCSSE)*.
- Saprisul & Ganda. (2022). Perancangan Pengukuran Kepuasan Kenyamanan Pelanggan Di Xyz. *Jurnal Comasie*.
- Singgih, Santoso, A., & Hartono, M. (2019). Penelitian Analisis Pengukuran Dan Perbaikan Warehouse Performance Pada Distribution Center Di Pt. X. Calypra: *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*.
- Stighfarrinata, Rizky. (2022). Integrasi Servqual, Kano Dan Qfd Untuk Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Demi Tercapainya Kepuasan Pelanggan Pt. Kharisma Sejahtera Daihatsu Cabang Bojonegoro. *Jurnal MANOVA*.
- Sulaiman, F. (2022). Kano Model dan QFD dalam Meningkatkan Kepuasan Para Wisatawan dalam Rangka Pemulihan Ekonomi Nasional. *ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting*.
- Tang, L.L., Chen, S.H., & Lin, C.C. (2021). Integrating FMEA and the Kano Model to Improve the Service Quality of Logistics Centers. *MDPI Journal*.
- Tjiptono. (2019). *Dasar Dasar Pemasaran*. Bandung: Pustaka Setia.
- Wahyudin, Suryanti, M., & Badrudin, R. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan Pasar Modern. *Jurnal Agrisep*.
- Wahyuniardi, R., Syaifulbachri, A., & Algaza, R. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Bauran Pemasaran Menggunakan Integrasi Importance Performance Analysis dan Model Kano (Studi Kasus : L'societe Dine and Bar Bandung). *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*.
- Wijaya, T. (2020). *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD dan Kano Edisi 2*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Xi, L., Zhang, H., & Li, S. (2020). Integrating fuzzy Kano model and fuzzy importance–performance analysis to analyse the attractive factors of new products. *Wireless Smart Sensor Networks - Research Article*.