

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsini. 1992. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Daperteman Pendidikan Nasional
- Baki, Birdogan et al. 2009. An Application of Integrating Servqual and Kano's Model into QFD for Logistics Services. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistic*. Vol 21, No. 1, pp, 106-126
- Bayraktaroglu, Gul & Ozgen .2007. Integrating the Kano model, AHP and Planing matrix. *Library Management* . Vol. 29, No 4/5, pp. 327-351
- Christina, .2006. *Jurnal: Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Layanan Simpanan Terhadap Kepuasan Nasabah*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Foster, S. Thomas. 2007. *Managing Quality : An Integrative Approach*. Third sediton New Jersey : Pearson Education , Inc
- Harsasi, Meirani, 2006, "WOM dalam industry jasa : kaitannya dengan sikap dan kemungkinan membeli " *Jurnal Bisnis Strategi*, Vol. 15.
- <http://puslit.petra.ac.id/journals/industry/> Diakses pada tanggal 11 januari 2013. "Analisis Kualitas Jasa Layanan Pencucian mobil Dengan Menggunakan Metode Servqual Di Orlen Automatic Car Wash Bandung "
- <http://ejournal.undip.ac.id> : Diakses pada tanggal 11 januari 2013 " Analisis Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual dan Model Kano (Studi Kasus: PT. PLN UPJ Semarang Selatan) "
- Nasution , M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Cetakan pertama. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Kano, N,K,Seraku ,F.Takahashi,S.Tsuji., 1984 " Attarctive Quality and masu-be Quality ".The Journal of The Japanese society for Quality. Vol 14, no. 2,pp .39-48.
- Kotler, Philip .1997. Marketing Management : Analysis, Planning, Implemntation, and Control. Edisi 9. New Jersey : Prentice-Hall.
- Kushartanti,Gita, Sela.2011.Rancangan Perbaikan Kualitas layanan pada Ruang Baca Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Airlangga Dengan Menggunakan Integrasi Model Kano ,AHP, Dan QFD. *Skripsi* : Surabaya : Universitas Airlangga.
- Saaty ,Thomas L. 1993. Pengambilan Keputusan Bagi para Pemimpin. Jakarta : PT. Pustaka Binaman Pressindo.
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung : Cv Alfabeta.
- Sumaryono. 2013 " Analisis Kualitas Jasa Layanan Pencucian Mobil dengan Metode Servqual dan Kano di Paddock Gresik". PKL. Universitas Muhammadiyah Gresik.
- Suparmoko,M, 1998 "*Metode Penelitian Praktis*" (Yogyakarta: BPFE.), p. 1.
- Singarimbun,Masri 1989 "Metode dan Proses Penelitian", dalam Masri Singarimbun danSofian Efendi (eds.) Metode Penelitian Survai. Jakarta: LP3ES.
- Tjptono, Fandy. 1997. Prinsip-Prinsip Total Quality Service.Yogyakarta : Andi
- Umar,Husein , 1999, "Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis", Penerbit PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Wang Ting & Ping Ji. 2009. Understanding Customer Needs Through Quantitative Analysis of Kano's Model. *International Journal of Quality&Reliability Management*. Vol.27, No.2,pp173-184.

Wijaya,Tony. 2011 ." Manajemen Kualitas Jasa ". Jakarta : PT .Indeks.

Zeithaml, Valarie A., Parasuraman, Berry, Leonard L., (1990), *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, New York,