

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Hasan, Iqbal. 2004. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Bumi Aksara, Jakarta.
- [2] Khizah, Fitri Asih Azizul. 2007. *Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Metode Kano Berdasarkan Dimensi SERVQUAL*. Jurnal Teknik Industri, Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.
- [3] Kotler, P. dan G. Armstrong. 1996. *Principles of Marketing*. Intermedia, Jakarta.
- [4] Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba empat, Jakarta.
- [5] Kuo, Y.F., Chen, J.Y., and Deng, W.J., 2012. *IPA-Kano Model: a New Tool for Categorizing and Diagnosing Service Quality Attributes, Total Quality Management and Bussines Excellence*. [dx.doi.org/10.1080/14783363.2011.637811](https://doi.org/10.1080/14783363.2011.637811).
- [6] Maiyanti, S.I., dkk. 2009. *Applied Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance-Performance Analysis (IPA) to know Student Satisfaction Level of Sriwijaya University Library Services*. Jurnal Matematika FMIPA, Universitas Sriwijaya. Palembang.

- [7] Pugna, A., et al. 2009. *Kano's Tridimensional Model for Quality Evaluation*. Buletinul AGIR nr.2-3. University Politehnica Timisoara.
- [8] Purnama, Nursyahbani. 2006. *Manajemen Kualitas Prespektif Global*. Ekonisia. Bandung.
- [9] Ross, S.M. 2004. *Introduction to Probability and Statistics for Engineers and Scientists*. Department of Industrial Engineering and Operations Research University of California : Berkeley.
- [10] Siboro, Surya dan Heppy Meillanyani. *Analisis Kepuasan Konsumen dengan Menggunakan Importance Performance Analysis (Studi Kasus pada Pelayanan Dealer Bengkel Sentra Anugrah Motor di Terusan Bojong Seong, Bandung)*. Jurnal Program Studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika. Bandung.
- [11] Siregar, Syofian. 2010. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian, Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS versi 17*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- [12] Sugiyono. 2009. *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta, Bandung.
- [13] Tjiptono, F. 2000. *Manajemen Jasa, edisi kedua*. Andi Offset, Jakarta.
- [14] Widiawan, 2004, *Pemetaan Preferensi Konsumen Supermarket dengan Model Kano Berdasarkan Dimensi SERVQUAL*. Jurnal Teknik Industri Vol 6 No 1 Jurusan Teknologi Industri Universitas Kristen Petra.