

DAFTAR PUSTAKA

Alghifari, Redho. 2019. *Integrating Servqual And Kano Model To Improve Service Quality On Customer Satisfaction (Case Study: PDAM Tirta Kampar)*. Skripsi. Department Of Industrial Engineering Faculty Of Science and Technology State. Islamic University Syarif Kasim Sultan Riau

Badan Pusat Statistik Kota Bukittinggi. 2022. *Bukittinggi Dalam Angka 2022*. Kota Bukittinggi. Sumatera Barat

Cohen, Lou. 1995. *Quality Function Deployment*. Addison Wesley Publishing Company. Massachusetts

Douglas, K., Hoffman, J. E. 2008. *Services marketing Concepts, Strategies, & Cases*. Ohio: South Western Cengage Learning

Hilmansyah, Dudy. 2016. *Integrasi Metode Service Quality, Kano Model Dan Quality Function Deployment Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Sekolah Staf Dan Komando Angkatan Laut*. Jurnal Pertahanan. Universitas Pertahanan Indonesia

Kosasih, Wilson. 2020. *Integrasi E-Servqual, Model Kano, dan HOQ dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online*. Jurnal Rekayasa Sistem Industri. Program Studi Teknik Industri. Universitas Tarumanagara.

Kotler, Philip. 1995. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.

Marsum, WA. 1993. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi Offset

Murti, Trisna dan Fitri Yanti. 2019. *Integrasi Servqual Dan Model Kano Ke Dalam Qfd Pada Pengukuran Kualitas Pelayanan Paket Pos Di Pt. Pos Indonesia Cabang Bengkulu*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Bengkulu

Najib, Moh Farid. 2012. *Integrasi Model Servqual dan Model Kano dalam Menganalisis Atribut Kualitas Layanan Perusahaan Penyedia Jasa Layanan Logistik*. Industrial Research Workshop and National Seminar. Jurusan Administrasi Niaga.Politeknik Negeri Bandung

Parasuraman, Valarie A. Zeithaml dan Leonard L. Berry, A. 1990. *Delivering Quality Service Balancing customer Perception and expectation*. The Free Press. New York.

Pendit, I.N.R, Tata Sudarta. 2004. *Psychology Of Service*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Prayogo, Setyo Bayu dan Suhartini. 2016. *Integrasi Servqual dan Quality Function Deployment Method untuk Meningkatkan Kualitas Layanan 4G LTE Telkomsel*. Jurnal Rekayasa. Jurusan Teknik Industri. Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya

Soekresno. 2001. *Manajemen Food & Beverage Service Hotel*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama

Subakti, Agung Gita. 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Di Restoran Saung Mirah Bogor*. *E-Journal*. Hotel Management Department, Faculty of Economic and Communication. BINUS University

Stighfarrinata, Rizky dan Faisal Ashari. 2022. *Integrasi Servqual, Kano Dan Qfd Untuk Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Demi Tercapainya Kepuasan Pelanggan Pt. Kharisma Sejahtera Daihatsu Cabang Bojonegoro*. Jurnal MANOVA. Universitas Bojonegoro

Winanda, Ariani Putri. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji Dengan Metode Servqual (Service Quality) Dan Ipa (Importance Performance Analysis) (Studi Kasus Restoran Olive Fried Chicken)*.Jurnal Teknik Industri. Program Studi Teknik Industri. Universitas Diponegoro

Wiyogo, Surachman dkk. 2013. *Integrasi Servqual Dan Quality Function Deployment Untuk Pengukuran Kualitas Layanan (Studi Kasus: Program Studi Pendidikan Teknik Mesin, Universitas Palangka Raya)*. JEMIS. Fakultas Teknik. Universitas Brawijaya

