

DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro, R. A. 2008. *Evaluasi Kualitas Pelayanan Pendidikan Dengan Menggunakan Model Kano Studi kasus Di Pusat Pendidikan ISTIBANK Pabelan*, Kartasura. Surakarta: Universitas Muhammadiyah
- Boger, Davis, et al., 1993. *Kano's Method for Understanding Customer-defined Quality*. Center for quality of management journal. Fall, Vol. 2, No.4
- Chandra, A. S. 2014. *Pengaruh E-SERVQUAL terhadap Customer Satisfaction, Trust, dan Repeat Usage Layanan BCA Mobile*. Denpasar: Universitas Udayana
- Garvin, D. A. 1998. *Managing Quality*. New York: The Free Press
- Garvin, D. A. dan Lovelock. 2004. *Strategi Marketing*. Yogyakarta: Andi
- Ghozali, I. 2001. *Aplikasi analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas diponegoro
- Hidayat, Y. P. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Importance Performance Analysis dan Potential Gain in Customer Value ke dalam House of Quality*. Depok: Universitas Indonesia
- Indrasari, A. 2015. *Integrasi Metode IPA dan Model Kano dalam Pengembangan Kualitas Pelayanan Perpustakaan*. Jurnal Ilmiah Teknik Industri (2015), Vol. 3 No. 1, 45-52
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Juran, J. M dan Godfrey, A. 1998. *Jurans's Quality Handbook – Fifth Edition*. New York: McGraw-Hill, inc
- Kotler, P dan Gary, A. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 12. Alih Bahasa: Bob Sabran*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Kotler, P dan Keller, K. L. 2009. *Manajemen Pemasaran, Edisi 12 (Terjemahan), Jilid 1*. Jakarta: PT Mancana Jaya Cemerlang
- Kotler, P and K. L. Keller. 2012. *Marketing Management, 14th ed. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education Inc*
- Lameshow, dkk. (1990). *Adequacy of Simple Size in Health Studies*. World Health Organization.

- Lewis, R.C. and Booms, B.H. 1983. *The Marketing Aspects of Service Quality*. In Berry, L.L., G. Shosrack, and G. Upah (eds.). *Emerging Perspectives in Service Marketing*. Chicago : American Marketing Association, pp. 99-107
- Nofirza, K. I. 2011. *Aplikasi Metode Kani dalam Analisis Indikator Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Arifin Ahmad Pekanbaru*. Pekanbaru: UIN SISKA Riau
- Martilla, J. A. and James, J. C. 1997. *Importance performance Analysis*. *Journal of Marketing*, Vol. 41, pp. 77-79
- Novelia, C. F. 2014. *Analisis Dimensi E-Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Online*. Surabaya: Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
- Nugraha, R., Ambar, H., dan Hari, A. 2014. *Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel "x" Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang)*. *Journal Online Institute Teknologi Nasional*. Vol. 01, No. 03
- Parasuraman, A., Zeithmal, V. A, Berry, L.L, and A. Mallhotra. 2005. *E-S-QUAL: A Multiple Item Scale for Assesing Elektronik Service Quality*, *Journal of Service Research*, Vol. 7, No. X, February 2005, pp. 1-21
- Purnama, N. 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonosia
- Ratminto., dan Winarsih, A. S. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Santos, J. dan Boote, J. 2003. *A Theoretical Exploration and Model of Consumer Expectation, Post-Purchase Affective Stages and Affective Behaviour,,* *Journal of Cumsumer Behaviour*, Vol. 3, No. 2, pp. 142-156
- Sasela, C. 2015. *Analisis Kualitas Produk Listrik Pintar (Prabayar) dalam Menghadapi Kepuasan Pelanggan (Keinginan Pelanggan) di PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado*. Manado: Politeknik Negeri Manado
- Sinulinnga, S. 2011. *Metode Penelitian*. Sumatera Utara: USU Press
- Sudikan. 2010. *Studi Tentang Kualitas Pelayanan pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Semarang Barat*. Semarang: Universitas Dipenegoro
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Rineka Cipta

- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. 2015. *Service, Quality, dan Satisfaction, Edisi Ke-4*. Yogyakarta: Andi
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan
- Walden, D. 1993. *A Special issue on Kano's Methods for Understanding Costumer Defined Quality*. The Center for Quality Management Journal.
- Wibhawani, G.A. 2012. *Pengaruh E-Service Quality E-Ticketing Garuda Indonesia Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Bandung: Institut Manajemen Telkom
- Williams, B. K. dan Sawyer, A. C. 2005. *Using Information Technology Practical Introduction to Computers up Communications*. McGraw Hill, New York, USA
- Wu, Hsin-Hung, Yung-Tai Tang dan Jyh-Wet Shyu. 2010. *An Integrated Approach of Kano's Model and Importance Performance Analysis in Identifying Key Success Factors*. *African Journal of Business Management* Vol. 4 (15), pp. 3238-3250. Taiwan
- Yuan, X., H.S. Lee, and S.Y. Kim. 2010. *Present and Future of Internet Banking in China*, *Journal of International Banking and Commers*, Vol. 15, No. 1
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. dan Malhotra, A. 2002. *Service Quality Deliver Through Web Site: A Critical Review of Extant Knowledge*. *Journal of Academy of Marketing Science*. Vol. 30, No. 4, pp. 362-375