

DAFTAR PUSTAKA

- Aptaguna & Pitaloka. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Minat Beli Jasa Gojek. *Jurnal Widyakala*, 3(1). 49-56
- Ariani. 2020. *Manajemen Kualitas*. Banten: Universitas Terbuka
- Chang. (2017). *The Importance Performance Analysis of Taiwan Tourism Mobile Marketing*. *Journal of Tourism Management Research*, 4(1). 12-16
- Dash. (2020). *Identifying and Classifying Attributes of Packaging for Customer Satisfaction*. *International Journal of Production Management and Engineering*, 9(1). 57-64
- Dewi, et al. (2018). Peningkatan Kualitas Jasa Fasilitas Kesehatan dengan Integrasi Metode Kano dan IPA. *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, 2(2). 67-76
- Dewi & Nugraha. (2021). *Quality of Service Evaluation Based on Importance Performance Analysis Method and the Kano Model*. *Journal f Physics*, 9(2). 1-8
- Fadliah. 2020. "Integrasi New Seven Tools Dalam Pengelolaan Manajemen Kualitas Produk Air Minum Dalam Kemasan Galon Pada PT Sariguna Primatirta Kabupaten Gowa. Skripsi. Makassar: Politeknik ATI Makassar
- Harijith & Naduthodi. (2017). *Kano Model Customer Satisfaction Analysis of Medical Services*. *International Research Journal of Engineering and Technology*, 4(6). 1426-1429
- Ibrahim, et al. (2019). *Effectiveness of Commuter Rail Service Toward Passenger's Satisfaction*. *International journal of Engineering and Technology*, 8(1.2). 50-55
- Istianti. 2023. *Pengukuran Service Quality Menggunakan Metode Kano dan Importance Performance Analysis Kualitas Pelayanan Fast Food Restaurant X*. Tesis. Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya
- Izardi, et al. (2017). *Evaluating Health Service Quality Using Importance Performance Analysis*. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 30(7). 1-8

- Priyono & Yulita. (2017). *Integrating Kano Model and Quality Function Deployment for Designing Service in Hospital Front Office*. *Intangible Capital*, 13(5). 923-945
- Purnomo & Riandadari. (2017). Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) di PT Arina Parama Jaya Gresik. *Jurnal Teknik Mesin*, 3(3). 54-63
- Rohaeni & Marwa. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2). 312-318
- Rosyidah. (2021). Pengkategorian Fitur Sistem Informasi Akademik Dengan Metode Wawancara dan Metode Kano. *Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi, dan Edukasi Sistem Informasi*, 2(1). 31-44
- Santoso. (2017). Meningkatkan Kualitas Layanan Industri Jasa Melalui Pendekatan Integrasi Metode *Servqual-Six Sigma* atau *Servqual-QFD*. *Jurnal Teknik Industri Universitas Diponegoro*, 1(1). 85-106
- Siyamto. (2017). Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode IPA dan CSI Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 3(1). 65-76
- Sumiadji, *et al.* (2019). *Service Quality on Education Institution*. *International Journal of Social Science and Business*, 3(4). 549-556
- Ubaidillah, *et al.* (2021). Penerapan Metode Kano Dalam Analisis Kualitas Pelayanan Sistem Pembelajaran Berbasis *Online* Pada Program Studi Teknik Industri UPN “Veteran” Jawa Timur. *Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi*, 2(1). 25-36
- Winata & Fiqri. (2017). Pengaruh Harga dan Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Emersia di Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Magister*, 3(2). 133-149
- Wong & Man Ho. (2019). *Service Quality and Customer Satisfaction on Budget Airlines*. *Journal of Economics and Finance*, 24(5). 1-16

