

Daftar Pustaka

- [1] F. Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Ke dua. Yogyakarta: Andi, 2007.
- [2] J. O. Ong and J. Pambudi, “Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis Di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (PERSERO),” *J@TI UNDIP J. Tek. Ind.*, vol. 9, no. 1, pp. 1–10, Jan. 2016.
- [3] F. Tjiptono and G. Chandra, *Service, Quality dan Satisfaction*, 4th ed. Yogyakarta: Andi, 2016.
- [4] F. Tjiptono and A. Diana, *Pelanggan Puas? Tak Cukup*. Yogyakarta: Andi, 2015.
- [5] D. Andriani, M. A. Anthara, J. Rebecca, and D. Setiadi, “The analysis satisfaction of water services using Kano model in PDAM tirtawening Bandung west region,” *J. Eng. Appl. Sci.*, vol. 12, no. 1, pp. 34–39, 2017.
- [6] F. Tjiptono, *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi, 2002.
- [7] I. W. Dianto, “Analisis Kepuasan Konsumen Waroeng Steak and Shake Jl. Cendrawasih No. 30 Yogyakarta,” *Manaj. Bisnis Indones.*, vol. 2, 2013.
- [8] J. Rebecca, “Perbaikan Kualitas Produk Rajut Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD) Di CV. Salwa Knit Bandung,” 2017.
- [9] I. N. Nurcaya, “Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit di Provinsi Bali,” pp. 1–22, 2007.
- [10] Tim Dosen Teknik Industri Unikom, *Pengenalan Teknik Industri (Untuk Wirausahawan Muda)*. Bandung: Rekayasa Sains, 2014.
- [11] U. Wijayanti, “Analisis Kualitas Pelayanan Poliklinik Dengan Menggunakan Metode Service Quality dan Quality Function Deployment (QFD) Di PT. Widya Bhakti Inti,” Universitas Komputer Indonesia, 2011.

- [12] J. Rebecca, M. Veby, D. Pasaribu, A. N. Latifah, and W. Alfesa, “*Quality Function Deployment Pada Pelayanan Kantin Unikom,*” vol. 7, pp. 61–65, 2019.
- [13] H. E. Lodhita, I. Santoso, and S. Anggarini, “*Analisis Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode IPA(Importance Performance Analysis) Dan CSI(Customer Satisfaction Index) Studi Kasus Pada Toko Oen, Malang,*” 2014.
- [14] T. S. Kaihatu, “*Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya,*” *Manaj. dan Kewirausahaan*, vol. 10, pp. 66–83, 2008.
- [15] E. Sulistiana, R. Andini, and A. Pranaditya, “*Pengaruh Besarnya Penjualan, Luas Lokasi, Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kesadaran Penerapan Laporan Keuangan Dengan Pengetahuan Ilmu Akuntansi Sebagai Variabel Intervening,*” *Akuntansi*, 2018.
- [16] E. M. Prasudawati, Rosmawati, and A. Asyari, “*Uji Validitas Dan Reliabilitas Skala Kepercayaan Diri Pada Siswa Kelas XI IPA SMA Negeri 5 Pekanbaru Tahun Pelajaran 2012/2013,*” vol. 5, no. 21076041, pp. 8–13, 2013.
- [17] Y. Kusnadi and Mutoharoh, “*Pengaruh Keterimaan Aplikasi Pendaftaran Online Terhadap Jumlah Pendaftar Di Sekolah Dasar Negeri Jakarta,*” *J. Paradig.*, vol. XVIII, no. 2, p. 92, 2016.