Daftar Pustaka

Andrianus,D,F. Desain Prosedur Penilaian Kepuasan Pelanggan Dalam Rangka Implementasi ISO9001:2008 dengan Menggunakan Metode Servqual dan Kano di Sebuah Perusahaan Jasa Transportasi Alat Berat. Fakultas Teknik. Program Studi Teknik Industri Depok. 2011

Dewi,A, Wike,A,P,D, Sakunda,A. Analisis Atribut Produk yang Mempengaruhi Kategori Kepuasan Konsumen dengan Metode Kano dan *Root Cause Analysis* (Studi Kasus di Citra Kendedes *Cake and Bakery*, Malang), Alumni Jurusan Teknologi Industri Pertanian,FTP-Univ. Brawijaya

Laricha,S, Delvis,A & Trydianthy,S. Analisis Atribut Kepuasan Pelanggan Dalam Pelayanan *Counter Staff* Divisi *Ticketing* Antatour, Jurnal Ilmiah Teknik Industri (2013), vol. 1 No. 1, 22-29

Riyasa,P, Yuliarni,N,Y. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar, Fakultas Ekonomi, Universitas Udayana, Denpasar. Buletin Studi Ekonomi, vol.12 no.1. 2007

Tiena,G,A, Ponti,E. Pengukuran Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Kano dan *Root Cause Analysis* (Studi Kasus PLN Tanggerang). Jurusan teknik Industri,FTI, Universitas Trisakti

Tony Wijaya, 2011, Manajemen Kualitas Jasa, PT Indeks, Jakarta 2011

Wahyu,M. Pengukuran Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bekasi Berdasarkan Kepuasan Pelanggan, Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Gunadarma.