

Daftar Pustaka

J. Supranto. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar. Jakarta: Rineka Cipta. 2011. pp 59-241.

Nur Hakim, L. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Kawasaki Ninja Motor (Studi Kasus CV Kawasaki Motorave Talang, Bogor). Skripsi Pada Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor, Bogor. 2011. P 6.

Rangkuti, F. Measuring Customer Satisfaction : Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. 2002. pp 17-113

Robecca J. Perbaikan Kualitas rodok Rajut Dengan Menggunakan Metode Quality Funcion Deployment (QFD) di CV. Salwa KNIT Bandung. P 1. 2017

Robecca, J, Andriani, D, Aryantha, M, & Setiadi, D. *The Analysis Satisfaction of Water Services Using Kano Model in PDAM Tirtawening Bandung West Region*. P 1. 2017.

S. Siregar . Statistika deskriptif untuk penelitian dilengkapi perhitungan manual dan aplikasi spss versi 17. Jakarta: Rajawali Pers. 2014. pp 127-173

Setiawan, E, R. (2017). Analisis Kepuasan Konsumen di PT. Kereta Api Indonesia Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Studi Kasus PT. Kereta Api Indonesia Pada Stasiun Lempuyangan, Yogyakarta). Yogyakarta: UII. 2017. P 41.

Tim Dosen Teknik Industri UNIKOM. Pengenalan Teknik Industri Untuk Wirausahawan Muda. Bandung: Rekayasa Sains. 2014. P105