

## DAFTAR PUSTAKA

- Arfan Bakhtiar., Aries Susanty., Fildariani Massay., 2010. Analisis Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Meyode Servqual dan Model KANO, Volumes V, No 2.
- Azwar, Saifud din., 2006. Reliabilitas dan Validitas. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Barnes, Francis G., 2003. *Secrets Of Customer Relationship Management*. Yogyakarta : ANDI.
- Barsky, Keki R. 1992. *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty*, AMA Management Briefing, New York
- Bovee, C. L., Michael, J. H., & Jhon, V. T., (2001). Marketing. (2th ed). McGraw Hill, Inc, USA
- Fitzsimon, J. A., 2008. *Sevice Management: Operations, Strategy, and information technology*. Edisi keenam. New York : Mcgraw-Hill Book Company
- Heryanto Handoko., A. Rahim Matondang., Aulia Ishak., 2013. Analisis Persepsi jasa Pelayanan Pendidikan Dengan Menggunakan Model Kano dan IPA Pada Perguruan XYZ. Volumes 2, No 1, pp. 9-14.
- Pratiwi, Gita. 2013. "Jumlah Minimarket Bandung *Overload*" ([http://ekbis. Sindo news.com /read /781267/ 34/ jumlah-minimarket-bandung-overload](http://ekbis.sindo news.com /read /781267/ 34/ jumlah-minimarket-bandung-overload)). (Di akses 2 November 2014)
- Kotler, Philips., 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke 12, jilid 1. Erlangga.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary., 2008. Prinsip – Prinsip Pemasaran. (Alih bahasa Bob Sabran). Jilid 1. Edisi keduabelas. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, J Philip dan Kevin Lane Keller., 2009. *Marketing Management*. Prentice Hall Higher.
- Lia Natalia, LN, 2010. Analisis Faktor Persepsi Yang Memengaruhi Minat Konsumen Untuk Berbelanja Pada Giant Hypermarket Bekasi. 34 (4-5), p. 12
- Lupiyoadi, Rambat., 2001. *Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Lovelock, C., & Gummesson, E., 2004. Kemana Layanan Pemasaran? Mencari Sebuah New Paradigm and Fresh Perspectives. *Journal of service Research* 7 (1), August, pp, 20-41

- Nia Budi Puspitasari., Hery Suliantoro., Laila Kusumawardhani.,2010. Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Integrasi *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Model KANO, Volumes V, No 3.
- Pancawati, D., 2014. *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Surat Dan Paket PT Pos Indonesia Menggunakan Metode Servqual Dan TRIZ (Studi Kasus : Kantor Pos Kelas II Bandung)*. Skripsi Sarjana pada Fakultas teknik, Bidang Studi Teknik Industri UNISBA: Tidak Diterbitkan.
- Sari, A.I., 2014. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Dan Usulan Perbaikan Layanan Produk Telkom Flexi Menggunakan Model KANO Dan Customer Satisfaction Index (CSI) ( Studi Kasus Telkom Flexi Bandung)*. Skripsi Sarjana pada Fakultas teknik, Bidang Studi Teknik Industri UNISBA: Tidak Diterbitkan.
- Tiafani Rafiska, Arie Desrianty dan Caecilia SW, Rancangan Perbaikan Alat Bantu Jalan Anak (*Baby Walker*) Menggunakan Metode *Theory of Inventive Problem Solving* (TRIZ), Jurnal online Institute Teknologi Nasional, 2013
- Wiharto, M.W., 2012. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Dan Perbaikan Layanan Di PT. Kereta Api Indonesia Berdasarkan Model KANO (Studi Kasus Argo Parahyangan)*. Skripsi Sarjana pada Fakultas teknik, Bidang Studi Teknik Industri UNISBA: Tidak Diterbitkan.
- Zhang, J., Tan, K., and Chai, K, *40 Inventive Principles with Application in Service Operations Management, The TRIZ Journal*, 2003.
- Zeithaml dan Bitner., 2003. *Service Marketing*. Jakarta : Erlangga.