

DAFTAR PUSTAKA

- Alijoyo, A., Wijaya, B., & Jacob, I. (2023). *Brainstorming*. CRMS.
- Amalia, S. F., & Sastika, W. (2018). Importance Performance Analysis (IPA) untuk Mengetahui Kepuasan Pelayanan melalui Kualitas Layanan Aston Braga Hotel & Residance Bandung 2018. *e-Proceeding of Applied Science*, 313–320.
- Amartya, A. A., & Mahbubah, N. A. (2022). Managing Quality of The Carton Box Production Process CV GGG Using New Seven Tools Method. *Serambi Engineering*, 7(2), 3011–3021.
- Anisah, R. R., Suhendra, A. A., & Chumaidiyah, E. (2018). Peningkatan Kualitas Layanan Pada Platform PT.MetraPlasa (Blanja.com) dengan Penerapan Integrasi Metode E-Servqual, Model Kano dan Quality Function Deployment (QFD). *e-Proceeding of Engineering*, 5(3), 7339–7348.
- Armaniah, H., Marthanti, A. S., & Yusuf, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Bengkel AHASS Honda Tangerang. *Penelitian Ilmu Manajemen*, 2(2), 62–72.
- BPS. (2021). *Land Transportation Statistics*. BPS-Statistics Indonesia.
- Chen, K. J., Yeh, T. M., Pai, F. Y., & Chen, D. F. (2018). Integrating Refined Kano Model and QFD for Service Quality Improvement in Healthy Fast-Food Chain Restaurants. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(7), 1–16.
- Cohen, L. (1995). *Quality Function Deployment : How To Make QFD Work For You*. Addison-Wesley.
- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. GUEPEDIA.
- Dombrowski, U., & Constatin, M. (2017). Service Planning as Support Process for a Lean After Sales Service. *Procedia CIRP*, 64, 324–329.
- Fauziah, F., Surachman, E., & Muhtadi, A. (2019). Integration of Service Quality and Quality Function Deployment as an Effort of Pharmaceutical Service Improvement on Outpatient in a Referral Hospital, Karawang, Indonesia. *Journal of Advanced Pharmacy Education & Research*, 9(2), 13–23.
www.japer.in

- Febryansyah, E. A., Raja, V. N., & Kurnia, I. (2022). Analisis Pengendalian Kualitas dalam Upaya Meminimalisasi Kerusakan pada Buah dengan Metode New Seven Quality Tools (Studi Kasus di PT Lion Super Indo). *Jurnal Indusrikrisna*, 11(2), 49–56.
- Heizer, J., & Render, B. (2009). *Operation Management (Manajemen Operasi) Education* (9 ed., Vol. 1). Salemba Empat.
- Hermanto, & Wiratmani, E. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Go-Ride dengan Metode Kano dan Quality Function Deployment terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus PT. Go-Jek Indonesia). *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 7(2), 140–148.
- Ishak, A., Ginting, R., Suwandira, B., & Fauzi Malik, A. (2020). Integration of Kano Model and Quality Function Deployment (QFD) to Improve Product Quality: A Literature Review. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 1003(1).
- Jaya, R. C., & Triono, S. P. H. (2019). Analisis Pengaruh Sosial Media Engagement dan After Sales Service terhadap Online Store Image UKM serta Dampaknya terhadap Brand Cohesion. *Jurnal Indonesia Membangun*, 18(3), 31–45.
- Jazuli, M., Samanhudi, D., & Handoyo. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan dengan Servqual dan Importance Performance Analysis di PT. XYZ. *Manajemen Industri dan Teknologi*, 1(1), 67–75.
- Lestari, R., Wardah, S., & Ihwan, K. (2020). Analisis Pengembangan Pelayanan Jasa TV Kabel menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD). *JISI: Jurnal Integrasi Sistem Industri*, 7(1), 57–63.
- Miftahul Imtihan, E. L. (2020). Perancangan Produk Aquascape Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD). *JENIUS: Jurnal Terapan Teknik Industri*, 1(1), 21–29.
- Mustakim, A., Anggraeni, S. K., & Sirajuddin. (2016). Analisis Kualitas Layanan dengan Metode KANO Berdasarkan Dimensi SERVQUAL pada PT. AKR. *Jurnal Teknik Industri Untirta*, 4(2), 1–6.
- Mustofa, A. (2018). *Usulan Peningkatan Kualitas Layanan dengan Model Kano di Bengkel Mutiara Motor*. Universitas Muhammadiyah Gresik.

- Nugraha, C., & Nuryadin, R. (2019). Loyalitas Pelanggan: Dimensi Kualitas Layanan Jasa Pada Auto 2000. *Jurnal Ekonomi Manajemen Perbankan*, 1(1), 23–32.
- Nurrahmah, A., RIsmaningsih, F., Hernaeny, U., & Pratiwi, L. (2021). *Pengantar Statistika (I)*. Media Sains Indonesia.
- Oktavia, D. I., Hamid, F. Z., & Widhi, N. M. (2020). Pengaruh Kredibilitas Perusahaan terhadap Kepercayaan Konsumen pada Penggunaan Aplikasi Kesehatan Halodoc. *Sentrinov*, 6(2), 239–245.
- Permadi, I. A. (2021). *Analisa Kualitas Pelayanan Berbasis Persepsi Pengunjung Menggunakan Metode Service Quality (Servqual), Metode Importance Performance Analysis (IPA), dan Model Kano*. Universitas Muhammadiyah Malang.
- Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 18(2), 12–31.
- Prasetyo, S. C., & Harsanto, B. (2019). Integration of Quality Function Deployment and Kano Model in Service Business. *Jurnal Manajemen*, 23(3), 411–426.
- Rahmawati, D., Aulawi, H., Kurniawati, R., & Sari, T. F. (2023). Pengukuran Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi Service Quality (Servqual) dengan Metode Zone of Tolerance (ZOT) dan Kano pada Pet World. *Jurnal Teknik Industri*, 18(1), 21–32.
- Ritonga, H. M., Pane, D. N., & Rahmah, C. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Emosional terhadap Kepuasan Pelanggan pada Honda IDK 2 Medan. *Manajemen Tools*, 12(2), 30–44.
- Sambera, O., & Suparto. (2022). Upaya Peningkatan Pelayanan Kepelabuhan melalui Metode Service Quality dan Quality Function Deployment pada Masa Pandemi (Studi Kasus: Pelabuhan Penumpang Gapura Surya Nusantara Tanjung Perak). *Jurnal SENOPATI*, 4(1), 1–10.
- Sari, T. (2018). *Evaluasi Layanan Perpustakaan dengan Mengintegrasikan Model Kano, dan Matriks Perencanaan Aplikasi QFD Layanan Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*. Universitas Islam Indonesia.

- Sinambela, E. A., Retnowati, E., Ernawati, Lestari, U. P., & Munir, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan terhadap Retensi Pelanggan Bengkel Resmi Honda Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 5(1), 17–25.
- Surya, R. Z., & Rosliana. (2020). Brainstorming Business Model Canvas pada Formulasi Strategi “Rabuk Diyang” sebagai Produk Khas Kabupaten Indragiri Hilir. *Selodang Mayang*, 6(1).
- Sutoni, A., & Ramadian, P. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen dan Pengembangan Produk Menggunakan Metode Kano dan House of Quality. *Seminar dan Konferensi Nasional IDEC*, 1–10.
- Tarigan, U., & Ginting, R. (2018). Penilaian Kepuasan Pengguna terhadap Atribut Produk dengan Menggunakan Model Kano; Studi Kasus Desain Inkubator Bayi. *JSTI: Jurnal Sistem Teknik Industri*, 20(1), 1–6.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Andi Offset.
- Ummah, I. (2018). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Eduwisata dengan Menggunakan Metode Servqual (Service Quality) dan Model Kano (Studi Kasus: Taman Rekreasi Sengkaling UMM)*. Universitas Muhammadiyah Malang.
- Utama, A. Y. (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan Bengkel Mobil Toyota Setiajaya Parung*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Wahyuni, N., Gunawan, A., & Rahmawati, A. (2019). Measurement of e-Service Quality from User Perceptions Using the IPA-Kano Integration Model. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 673(1).
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa (Desain Servqual, QFD, dan Kano)* (B. Sarwiji, Ed.; 2 ed.). Indeks.
- Wijaya, Y. (2019). Pengaruh After Sales Service terhadap Repurchase Intention melalui Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening di PT. Damai Sejahtera Abadi (UFO Elektronika) Surabaya. *AGORA*, 7(1), 1–7.
- William, & Purba, T. (2020). Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Mazda di Kota Batam. *EMBA*, 8(1), 1987–1996.

Yanti, F., & Murni, T. (2019). Integrasi Servqual dan Model Kano ke dalam QFD pada Pengukuran Kualitas Pelayanan Paket Pos di PT. POS Indonesia Cabang Bengkulu. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 24(3), 262–273.

Yuliyana, W., Setiadi, G. P., & Komalasari, Y. (2021). Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Pluto Autoclean Bandung. *Jurnal Sain Manajemen*, 3(2), 105–110.

