

## DAFTAR PUSTAKA

- Alijoyo, A., Wijaya, Q. B., & Jacob, I. (2021). Brainstorming Curah Pendapat. *CRMS Indonesia*, 1–12. [www.lspmks.-](http://www.lspmks.-)
- Amalia, S. F., & Sastika, W. (2018). Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Mengetahui Kepuasan Pelayanan Melalui Kualitas Layanan Aston Braga Hotel & Residance Bandung 2018 Importance Performance Analysis (Ipa) in Finding Customer Satisfaction Through Quality Of Service By Aston BR. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 4(2), 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.
- Armaniah, H., Marthanti, A. S., & Yusuf, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahas Honda Tangerang. *Jurnal Prospek: Pendidikan Ilmu Sosial Dan Ekonomi*, 2(2), 62–72. <https://doi.org/e-issn : 2614-3747>
- 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). <https://doi.org/10.3390/ijerph15071310>
- 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.
- Drestanta, R. (2017). *Analisis Quality Function Deployment (QFD) Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan dan Daya Saing (Studi Pada Urbancut Barbershop Semarang)*. Universitas Diponegoro.
- Faishal, M., Mohamad, E., Rahman, A. A. A., Desviane, S., Ramawan, A., Jamli, M. R., & Adiyanto, O. (2021). Safety and Quality Improvement of Street Food Packaging Design Using Quality Function Deployment. *International Journal of Integrated Engineering*, 13(1), 19–28. <https://doi.org/10.30880/ijie.2021.13.01.003>
- 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 and Research*, 9(2), 13–23.
- Hafiz, G. F., Praptono, B., & Dellarosawati, M. (2021). Perbaikan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Pada Sooper Barbershop Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment. *E-Proceeding of Engineering*, 8(5), 8614.
- Heizer, J., & Render, B. (2015). *Operations Management: Sustainability and Supply*

*Chain Management* (11th ed.).

- Hermanto, H., & 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. <https://doi.org/10.24912/jitiuntar.v7i2.5940>
- Hidayatullah, R. D., Satoto, E. B., & Murtaliningtyas, W. (2023). Study Empiris Kepuasan Pelanggan Terhadap Cafe WM (Warungmu) Wuluhan Jember. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME)*, 2(1), 52–58.
- Huang, J. (2017). Application of Kano Model in Requirements Analysis of Y Company's Consulting Project. *American Journal of Industrial and Business Management*, 07(07), 910–918. <https://doi.org/10.4236/ajibm.2017.77064>
- Jazuli, M., Samanhudi, D., & Handoyo, H. (2020). Analisis kualitas pelayanan dengan menggunakan metode service quality (Servqual) dan importance performance analysis (IPA) di PT. XYZ. *JUMINTEN*, 1(1), 67–75.
- Kurniawan, F., Sitorus, Z., & Oktaviandi, S. (2021). Aplikasi Metode Quality Function Deployment Untuk Sistem Peningkatan Pelayanan Konsumen. In *Journal of Science and Social Research* (Issue 3). <http://jurnal.goretanpena.com/index.php/JSSR>
- Laricha, L., Saryatmo, A., & Avilla, L. (2017). Analisis Kualitas Layanan Pada Perusahaan Jasa Travel Agent Berbasis E-Commerce Dengan Metode E-Servqual dan Quality Function Deployment. *Jurnal Manajemen*, 13(2), 85–191. <http://journal.ubm.ac.id/>
- Lestari, E., & Imtihan, M. (2020). Perancangan Produk Aquascape Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD). *JENIUS: Jurnal Terapan Teknik Industri*, 1(1), 21–29. <https://doi.org/10.37373/jenius.v1i1.24>
- 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. <https://doi.org/10.24853/jisi.7.1.57-63>
- Mustakim, A., Anggraeni, S. K., & Sirajuddin. (2019). Analisis Kualitas Layanan dengan Metode KANO Berdasarkan Dimensi SERVQUAL pada PT. AKR. *Jurnal Teknik Industri Untirta*, 4(2), 1–6.
- Nanincova, N. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe and Bistro. *AGORA*, 7(2).
- Nugraha, C., & Nuryadin, R. (2018). Loyalitas Pelanggan : Dimensi Kualitas Layanan Jasa Pada Auto 2000. *Jurnal Ekonomi Manajemen Perbankan*, 1(November 2018), 23–32. <http://jurnal.usbykpk.ac.id/index.php/jemper>
- Nurrahmah, A., Rismaningsih, F., Hernaeny, U., Pratiwi, L., Wahyudin, Rukyati, A., Yati, F., Lusiani, Riaddin, D., & Setiawan, J. (2021). *Pengantar Statistika* (S. Haryanti (ed.)). Media Sains Indonesia.
- Oktavia, D. I., Hamid2, F. Z., & Widhi, N. M. (2020). Pengaruh Kredibilitas

Perusahaan Terhadap Kepercayaan Konsumen Pada Penggunaan Aplikasi Kesehatan Halodoc. *ISAS Publishing*, 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*.
- Prabantari, B. V. K. (2020). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Transjakarta. *Jurnal Transaksi*, 12(1).
- Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 18(02), 12–31. <https://doi.org/10.36406/jam.v18i02.438>
- Prasetyo, S. C., & Harsanto, B. (2019). Integration of Quality Function Deployment and Kano Model in Service Business. *Jurnal Manajemen*, 23(3), 411. <https://doi.org/10.24912/jm.v23i3.572>
- Pratitis, R. W., & Maheswari, H. (2022). *The Effectiveness of I-AM Human Resources Information System Application at PT Pertamina (Persero)*. 1(1), 13–23.
- Puspitasari, R. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Cikarang Dry Port Dengan Metode Importance - Performance Analysis dan Kano Analysis Of Cikarang Dryport Service Quality Using Importance. *Jurnal Penelitian Transportasi Multimoda*, 13(November 2014), 121–134.
- Putra, R. C., Praptono, B., & Hadi, R. M. El. (2016). Usulan Peningkatan Perbaikan Kualitas Pelayanan Seriouscut Barbershop Menggunakan Metode QFD (Quality Function Deployment). *E-Proceeding of Engineering*, 3(2), 2830.
- Putri R, A., Effendi, U., & Mas'ud Effendi. (2020). Analisis Perencanaan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Konsumen Dengan Metode Quality Function Deployment (Qfd). *Jurnal Industria*, 4(1), 41–52.
- Rahmawati, D., Aulawi, H., & Kurniawati, R. (2023). Pengukuran Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi Service Quality (Servqual) Dengan Metode Zone of Tolerance (Zot) Dan Kano Pada Pet World. *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 18(1), 21–32. <https://doi.org/10.14710/jati.18.1.21-32>
- Raja, V. N. L., & Febryansyah, E. A. (2020). Meminimalisasi Kerusakan Pada Buah Dengan Metode New Seven Quality Tools ( Studi Kasus Di Pt Lion Super Indo ). *Management Systems Dan Industrial Engineering*, 23(2), 26–30.
- Sambera, O., & Suparto. (2022). Upaya Peningkatan Pelayanan Kepelabuhanan Melalui Metode Service Quality dan Quality Function Defloyment 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.*

- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (mixed Methods)*. Alfabeta.
- Surya, R. Z., & Rosliana, R. (2020). Brainstorming Business Model Canvas Pada Formulasi Strategi “Rabuk Diyang” Sebagai Produk Khas Kabupaten Indragiri Hilir. *Selodang Mayang: Jurnal Ilmiah Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir*, 6(1), 8–14. <https://doi.org/10.47521/selodangmayang.v6i1.141>
- Sutoni, A., & Ramadian, P. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen dan Pengembangan Produk Menggunakan Metode Kano dan House Of Quality. *Seminar Dan Konferensi Nasional IDEC*, 21–30. <https://idec.ft.uns.ac.id/wp-content/uploads/2019/05/ID016.pdf>
- Tarigan, U., & Ginting, R. (2018). Penilaian Kepuasan Pengguna Terhadap Atribut Produk Dengan Menggunakan Model Kano; Studi Kasus Desain Inkubator Bayi. *Jurnal Sistem Teknik Industri*, 20(1), 29–33. <https://doi.org/10.32734/jsti.v20i1.381>
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi Offset.
- 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). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/673/1/012096>
- 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.