

DAFTAR PUSTAKA

- Azizul, Khizah. 2007. “*Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Metode Kano Berdasarkan Dimensi Servqual*”. Yogyakarta.
- Bakhtiar, Arfan. Aries Susanti, Fildariani Massay, 2010. “*Analisis Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Dan Model Kano*”. Semarang : UNDIP
- Halim, et al, 2012. “*Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan UKRIDA Dengan Metode Servqual Dan QFD*”. Surabaya.
- <http://setabasri01.blogspot.co.id/2011/04/service-quality-akronimnya-servqual.html>
- Maratinus, et al, 2011 “*Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan P.T X Dengan Model Servqual Dan Kano*”. Surabaya.
- Noer, Lissa Roesdiana. Udisubakti Ciptomulyono, dan Indung Sudarso, 2014. “*Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan PT. POS INDONESIA PERSERO Kantor Wilayah Surabaya Selatan Dengan Metode Servqual, Metode Model Kano, Dan QFD.*” Surabaya.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. dan Berry, L.L (1990), *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectation* New York: The Free Pass.
- Soedjono, Monika, 2012. “*Analisis Dan Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Menggunakan Integrasi Metode Servqual, Model Kano, Dan QFD Di Warung Ipang Cabang Mayjend Sungkono Surabaya*”. Surabaya
- Sugiyono (2012), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta Press, Jakarta.
- Suliantoro, 2010. “*Analisis kualitas pelayanan dengan menggunakan IPA dan model kano*”. Univeritas Diponegoro.
- Widiawan, Kriswanto. Irianty, 2004. “*Pemetaan Preferensi Konsumen Supermarket Dengan Metode Kano Berdasarkan Dimensi Servqual*”. Surabaya : Universitas Kristen Petra.