

DAFTAR PUSTAKA

- Aditiya, V., Ibhar, M. Z., & Nasution, N. A. (2022). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Agung Automall Cabang Dumai. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(4), 5728–5743. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/6390>
- Ardiansyah, M. D., Ismiyah, E., & Rizqi, A. W. (2022). Penerapan Metode Service Quality pada UD. Triple-X untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan. *JATI EMAS (Jurnal Aplikasi Teknik Dan Pengabdian Masyarakat)*, 6(2), 19. <https://doi.org/10.36339/je.v6i2.575>
- Asrulla, Risnita, Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320–26332.
- Bharmawan, A., dan Hanif, N. (2022). Manajemen Pemasaran Jasa: Startegi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Caniago, A., & Rustanto, A. E. (2022). Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Minat Beli Konsumen Pada UMKM di Jakarta (Studi Kasus Pembelian Melalui Shopee). *Responsive*, 5(1), 19. <https://doi.org/10.24198/responsive.v5i1.39338>
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224.
- Darma, B. (2021). Statistika Penelitian Menggunakan SPSS. Muara Bulian: Guepedia.

- Harefa, L. N., Mendrofa, Y., Harefa, I., & Zalukhu, Y. (2024). Analisis Efektivitas Marketing Mix Dalam Menarik Minat Beli Konsumen Pada Restoran Grand Kartika Di Kota Gunungsitoli. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah : Jurnal Ilmu Sosial, Politik, Dan Humaniora*, 8(2), 742. <https://doi.org/10.31604/jim.v8i2.2024.745-753>
- Hartono, I. M., Santoso, D. D. A., Tanugraha, M. B., Prayogo, D. N., & K., & H., A. (2015). *Kansei Engineering, Kano, & TRIZ*.
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press.
- Maligan, J., Saparianti, E., dan Musanta, I. (2024). Buku Ajar Manajemen Kuliner. Batu: CV. Beta Aksara.
- Mu'ah, dan Musram. (2014). Loyalitas Pelanggan (Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan). Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Nugroho, A., & Suparto, S. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality dan Model Kano. *Jurnal SENOPATI : Sustainability, Ergonomics, Optimization, and Application of Industrial Engineering*, 3(1), 1–10. <https://doi.org/10.31284/j.senopati.2021.v3i1.1733>
- Prasetyo, M. E., & Sulistiyowati, W. (2022). Analisa Kualitas Layanan Menggunakan Metode KANO (Pada Jasa Pengiriman Barang PT . XYZ). *Seminar Nasional Inovasi Teknologi*, 6(3), 1–9.
- Pratiwi, D. D. (2021). Integrating Servqual-Kano-QFD for Social Insurance Service Quality Improvement in Surabaya. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan| Journal of Theory and Applied Management*, 14(1), 50.

<https://doi.org/10.20473/jmtt.v14i1.22677>

- Putra, R. (2021). Determinasi Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Kualitas Produk, Citra Merek Dan Persepsi Harga (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(4), 516–524. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i4.461>
- Rahmah, W. F., Augusta, A. A., Ratri, T. S., Vokasi, F., & Airlangga, U. (2024). *Studi Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan: Kasus Family Mart Di Kalangan Mahasiswa Universitas Airlangga*. 12(7).
- Rakhmalina, I., & Marsih, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Jne Cabang Sekayu. *Jurnal Manajemen Kompeten*, 4(2), 101. <https://doi.org/10.51877/mnjm.v4i2.209>
- Ramadhan, A., & Razali, R. (2022). Penilaian Kualitas Jasa Pelayanan Lembaga Bimbingan Belajar Primagama Berdasarkan Preferensi Konsumen (Studi kasus: Primagama cabang Medan). *Nusantara of Engineering (NOE)*, 5(2), 66–71. <https://doi.org/10.29407/noe.v5i2.19021>
- Ramdan, I., Nurul Maulida, S., Sudrartono, T., Bisnis, P. M., & Ganesha, P. P. (2022). Analysis Of The Level Of Community Satisfaction With Complaint Acceptance Services At The West Java Regional Police Itwasda Working Unit Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Penerimaan Pengaduan Pada Satker Itwasda Polda Jabar. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(6), 3857–3873. <http://journal.yrpioku.com/index.php/msej>
- Renaldi, R., & Mulyati, D. S. (2022). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan

- Restoran Menggunakan Metode Servqual dan Kano. *Jurnal Riset Teknik Industri*, 109–116. <https://doi.org/10.29313/jrti.v2i2.1245>
- Renando, L. N. L., Utomo, A. P., & Sianturi, R. D. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Importance-Performance Analysis dan Metode Kano Pada PT XYZ. *TeknoIS: Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Dan Sains*, 13(2), 169–184. <https://doi.org/10.36350/jbs.v13i2.208>
- Romdona, S., Junista, S. S., & Gunawan, A. (2025). Teknik Pengumpulan Data: Observasi, Wawancara Dan Kuesioner. *JISOSEPOL: Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi Dan Politik*, 3(1), 39–47.
- Safitri, Anik Dian, Prabowo, Heri, Indriasari, I. (2024). Pengaruh Direct Marketing Kualitas Produk Pembelian Yang Berdampak Pada Minat Beli Ulang Produk Frozen Fish Ud . *Karya Mandiri*. 4(2), 44–55.
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Saputri, W. I., & Mulyanto, T. (2024). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Stasiun Manggarai dengan Mengintegrasikan Konsep Servqual dan Kano ke dalam QFD. *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 10(1), 41–50. <https://doi.org/10.30656/intech.v10i1.7551>
- Soetaryo, E. U., & Lawalata, R. F. (2021). Analisis Preferensi Konsumen Hotel Dengan Metode Kano Berdasarkan Dimensi Servqual. *Jurnal PASTI*, 15(3), 330. <https://doi.org/10.22441/pasti.2021.v15i3.009>
- Sundari, I., & Hadisaputro, E. L. (2022). Implementasi Servqual dan Importance

Performance Analysis Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Aplikasi Shopee Indonesia. *Jurnal Sosial Teknologi*, 2(4), 330–341. <https://doi.org/10.59188/jurnalsostech.v2i4.323>

Surya, I., Agung, A. A. P., Wiranatha, S., Gede, W., & Yoga, S. (2020). Analisis Kualitas Layanan kepada Konsumen di Nocturnal Coffee Bali dengan menggunakan Metode Model Kano Analysis of Service Quality to Nocturnal Coffee Bali Consumers Using the Kano Model Method. *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Agroindustri*, 8(4), 551–561.

Utami, Y. (2023). Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(2), 21–24. <https://doi.org/10.55338/saintek.v4i2.730>

Warisno, A. (2022). Konsep Mutu Pembelajaran dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya. *Attractive : Innovative Education Journal*, 4(1), 311–322. <https://www.attractivejournal.com/index.php/aj/>