

DAFTAR PUSTAKA

- Alireza, Fazlzadeh et al, (2011)., *How Quality, Value, Image, and Satisfaction Create Loyalty at an Iran Telecom*. International Journal of Business and Management.
- Aziz, Amrullah. Jurnal Studi. 2015. "Amrullah Aziz/ Peningkatan Kualitas." *Peningkatan Kualitas Pendidikan* 10(2).
- Buchari, Alma, 2007, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi, Bandung CV. Alfabeta.
- Cronin, J.J., & Taylor, S.A. (1992). *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*. Journal of Marketing, Vol. 56 No. 33, pp. 55-68.
- Cohen, Lou. 1995. "Quality Function Deployment : How To Make QFD Work For You". Massachusetts : Addison Wesley Publishing Company
- Feigenbaum. 1996. *Kendali Mutu Terpadu*. Terjemahan Hubaya Kandahjaya. Erlangga.
- Haykal, Agil. 2017. "Analisis Kepuasan Mahasiswa Dengan Pendekatan Kano Model Serta Quality Function Deployment (Qfd) Untuk Meningkatkan Pelayanan Akademik ." 3(3): 101–19.
- Hasibuan, Chalis Fajri, and Sutrisno -. 2017. "Identifikasi Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Dengan menggunakan SERVQUAL di Fakultas Teknik Universitas X." *Spektrum Industri* 15(1): 19.
- Herminingsih, Anik. "Analisis Dimensi Kualitas Layanan Perguruan Tinggi Berdasarkan Persepsi Mahasiswa." : 215–27.
- Hilmansyah, Dudy. 2016. "Integrasi Metode Service Quality, Kano Model Dan Quality Function Deployment Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Sekolah Staf Dan Komando Angkatan Laut." *Jurnal Pertahanan & Bela Negara* 6(1): 193–224.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Lasalewo, Trifandi. 2017. "Integrasi Model Kano Dan Teknik Qfd Dalam Kegiatan Pengembangan Produk: Suatu Tinjauan Kritis." *Seminar Nasional Seni & Desain: Membangun Tradisi Inovasi Melalui Riset Berbasis Praktik Seni Dan Desain* (October): 380–85.

- Nur Zazin, *Gerakan Menata Mutu Pendidikan: Teori dan Aplikasi*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), hlm. 63
- Oktaviani, Dewi Dan Hilma Raimona Zadry. 2016. “*Evaluasi Kualitas Layanan Nasabah Dengan Metode Kano , Analisis Kuadran Dan Triz Universitas Bung Hatta Padang.*” *Jurnal Optimasi Sistem Industri* Vol. 15 No: 181–202.
- Panjaitan, Januar Efendi, And Ai Lili Yulianti. 2016. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung [The Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction At Jne Branch In Bandung].*” *Derema (Development Research Of Management): Jurnal Manajemen* 11(2): 265.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A.and Berry, L.L. (1998), *SERVQUAL: a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality*, *Journal of Retailing*, vol. 64 No, 1, pp. 12-40
- Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang *Standar Nasional Pendidikan*
- Rauf, Nur Hayati, Taufik Nur, And Helmy Sulfiani Malica. 2018. “*Perbaikan Kualitas Kain Sutra Dengan Menggunakan Metode Kano Dan Metode Quality Function Deployment (Qfd).*” *Journal Of Industrial Engineering Management* 3(1): 26.
- Sallis, Edward. 2012. *Total Quality Management in Education Manajemen Mutu Pendidikan*. Jogjakarta: IRCiSoD. Cet. XV.
- Servqual, DenganMenggunakan, D I Fakultas, And Teknik Universitas. “Issn : 1963-6590 (Print) Issn : 2442-2630 (Online).”
- Sulistiawan, Agus Et Al. 2017. “*Integrasi Metode Kano Dan Quality Function Deployment (QFD) Untuk Peningkatan Pelayanan Pendidikan (Studi Kasus Di Smk Negeri 1 Baureno).*” : 8–9.
- Susanty, Aries, Haryo Santoso, And Pramudiastuti A Nursyachbani. 2018. “*Yang Penting Bagi Peningkatan Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus : Fakultas Teknik Universitas Diponegoro).*” 13(1): 7–16.
- Tannady, Hendy Dan Riky Mulyadi. 2015. “Issn : 1963-6590 (Print) Issn : 2442-2630 (Online).” *Spektrum Industri , Model Kano Dalam Mengukur Kepuasan Pelanggan Di Restoran Cepat Saji* 13(1).
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset
- _____. 2000. *Manajemen Jasa*, Edisi Kedua, Andy Yogyakarta

_____ dan Gregorius chandra. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang *Sistem Pendidikan Nasional*

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang *Perguruan Tinggi*

Utami, Endah. 2015. “Pendekatan Model Kano Pada Quality Function Deployment Untuk Perbaikan.” *Jurnal Ilmiah Teknik Industri* 14: 187–95.

Wibisono, Deni. 2018. “Metode Servqual dan QFD.” *Jurnal ilmiah Teknik Industri, and Universitas Indraprasta pgri*. 10(1): 57–74.

Widarman, Agung. 2017. “Dalam Penyelenggaraan Pendidikan Dengan Pendekatan Model Integrasi Servqual, Kano Dan Qfd.”

Yafie, Achmad Safrizal, Suharyono, And Yusri Abdillah. 2016. “Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Food and Beverage 8 Oz Coffee Studio Malang).” *Administrasi Bisnis (JAB)* 35(2): 11–19.