

DAFTAR PUSTAKA

- Berger C. Blauth R. Boger D. et al., 1993, "*Kano methods for understanding customer-defined quality*", *Hinshitsu: Journal of the Japanese Society for Quality Control*
- Fitriadi, Taufiq. 2008. Perancangan Alat Bantu Jalan (Kruk) yang Praktis dan Ergonomis dengan Menggunakan *Software Catia*. Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Hurban, Glen L & Hauser, John R. 1993. *Design And Marketing Of New Products*. Englewood Cliffs: Prentice Hall
- Klik saya. 2009. Produk : Definisi, Klasifikasi, Dimensi Kualitas dan Tingkatan Produk. http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/07/produk-definisi-klasifikasi-dimensi_30.html. diakses 3 desember 2012
- Kotler & Amstrong. 1996. *Principle Of Marketing*. Englewood Cliff: Prentice Hall
- Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management ed 11*. New Jersey: Pearson Education International
- Kotler & Amstrong. 2006. Prinsip Prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip; Lamarto, Yohanes [Ptjm]. 1996. Prinsip pemasaran 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler & Amstrong; Alih Bahasa, Sindoro; Petinjau Bahasa, Sarwiji. 2004. Dasar – Dasar Pemasaran - Ed 9 - jil 2. Jakarta: PT indeks
- Nia, Hery, & Laila. 2012. Analisis Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Integrasi Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Model Kano (Studi Kasus di PT. Perusahaan Air Minum Lyonnaise Jaya Jakarta). Teknik Industri UNDIP
- Nurhayati, Sri. 2011. Analisis Kebutuhan Proses Bisnis Menggunakan Metode Kano. Unikom
- Tjiptono. F., 1997, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Penerbit Andi. Yogyakarta.

Tiena & ponti. 2012. Pengukuran Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Kano dan *Root Cause Analysis*. Universitas Trisakti

Sauerwein, Elmar. 1996. *The Kano Model: How To Delight Your Customers*. University of Innsbruck

Suwandi, Arif. 2011. *Manajemen Proyek*. Pusat pengembangan bahan ajar – UMB

Stanton, William; Tjiptono, Fandi [Ptjm]. 1996. *Prinsip Pemasaran 1*. Jakarta: Erlangga