

**PENERAPAN MODEL KANO TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PERPUSTAKAAN PUSAT UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

TUGAS AKHIR

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya



OLEH

ROZALIANI EKAFITRI

14037030/2014

**PROGRAM STUDI STATISTIKA
JURUSAN MATEMATIKA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2018**

PERSETUJUAN UJIAN TUGAS AKHIR

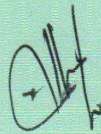
**PENERAPAN MODEL KANO TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PERPUSTAKAAN PUSAT UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

Nama : Rozaliani Ekafitri
NIM/Tahun Masuk : 14037030/2014
Program Studi : Statistika
Jurusan : Matematika
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Padang, 31 Juli 2018

Disetujui oleh:

Pembimbing Tugas Akhir



Yenni Kurniawati, S.Si, M.Si
NIP. 19840223 201012 2 005

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR



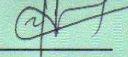
Nama : Rozaliani Ekafitri
NIM/BP : 14037030/2014
Program Studi : Statistika
Jurusan : Matematika
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

**PENERAPAN MODEL KANO TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PERPUSTAKAAN PUSAT UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Statistika Jurusan Matematika Fakultas Matematika
dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang

Padang, 31 Juli 2018

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Yenni Kurniawati, S.Si, M.Si	1. 
2. Anggota	: Drs. Atus Amadi Putra, M.Si	2. 
3. Anggota	: Dra. Dewi Murni, M.Si	3. 

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rozaliani Ekafitri
NIM/TM : 14037030/2014
Progran Studi : Statistika
Jurusan : Matematika
Fakultas : MIPA UNP

Dengan ini menyatakan, bahwa Tugas Akhir saya dengan judul **“Penerapan Model Kano terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Padang”** adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam tradisi keilmuan. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di institusi UNP maupun di masyarakat dan Negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui oleh,

Ketua Jurusan Matematika,



Muhammad Subhan, S.Si, M.Si
NIP.19630605 198703 2 002

Saya yang menyatakan,



Rozaliani Ekafitri
NIM. 14037030/2014

ABSTRAK

Rozaliani Ekafitri : Penerapan Model Kano terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Padang.

Tingkat kepuasan pengunjung jasa layanan di Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Padang ditentukan oleh kinerja pustakawan dan kualitas jasa layanan yang diberikan. Pihak perpustakaan harus dengan maksimal memberikan pelayanan kepada pengunjung, demi meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang disediakan perpustakaan dengan baik. Maka tujuan penelitian ini adalah untuk melihat nilai kepuasan dan nilai ketidakpuasan pengunjung serta melihat diagram pencar model kano yang menggambarkan tingkat kepuasan dan ketidakpuasan pengunjung Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Padang. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk menangani masalah tersebut adalah dengan mengidentifikasi tingkat kepuasan pengunjung.

Metode yang dapat digunakan dalam mengelompokan atribut-atribut produk ataupun layanan adalah metode *Kano*. Model Kano digunakan untuk menganalisa pengaruh pemenuhan kebutuhan pengunjung terhadap tingkat kepuasan. Model Kano bertujuan mengkategorikan atribut-atribut produk ataupun jasa berdasarkan seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Atribut-atribut tersebut dapat dibedakan menjadi beberapa kategori yaitu *Attrative, One Dimensional, Must Be, Indifferent, Reverse, Questionable*. Pada penelitian ini, pengguna jasa Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Padang dan penelitian ini menggunakan satu variabel yaitu kualitas pelayanan, yang terdiri dari 5 dimensi jasa.

Dari hasil penelitian di peroleh nilai kepuasan pengunjung terdapat 3 atribut yang telah dirasa puas. Diantaranya kondisi ruang baca perpustakaan bersih, kemudahan dalam peminjaman dan pengembalian buku. Berdasarkan nilai ketidakpuasan terdapat 22 atribut yang pengunjung merasa tidak puas. Diantaranya seperti, penempatan buku, skripsi, tugas akhir sesuai dengan *call number*, kondisi ruangan tidak bising. Dan berdasarkan diagram pencar model kano, dari dua puluh enam item terdapat tujuh atribut yang termasuk kategori *one dimensional*. Atribut yang tergolong kategori *must-be* yaitu enam belas atribut. Untuk atribut yang tergolong *indifferent* yaitu tiga atribut.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, *Model Kano*.

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan kurnia-Nya peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Penerapan Model Kano terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Padang”**. Penulisan tugas akhir ini merupakan salah satu prasyarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Statistika Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang.

Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, peneliti mendapatkan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Yenni Kurniawati, S.Si., M.Si, penasehat akademik sekaligus dosen pembimbing dan Ketua Program Studi Statistika Jurusan Matematika FMIPA UNP.
2. Bapak Drs. Atus Amadi Putra, M.Si., sebagai dosen penguji.
3. Ibu Dra. Dewi Murni, M. Si. sebagai dosen penguji.
4. Bapak Muhammad Subhan, S.Si., M.Si, Ketua Jurusan Matematika FMIPA UNP.
5. Kepala Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Padang yang memberikan data kepada peneliti.
6. Teman-teman Statistika 2014 yang telah memberikan motivasi, bantuan, dan semangat.

7. Semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga semua bimbingan, bantuan, dan doa yang diberikan menjadi amal ibadah yang diridhai Allah SWT.

Peneliti menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, masukan dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan penulisan di masa mendatang. Akhir kata peneliti berharap semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi setiap pembaca. Amin.

Padang, Juli 2018

Peneliti

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORI	7
A. Kualitas Pelayanan	7
B. Kepuasan dan Pelayanan	10
C. Perpustakaan Perguruan Tinggi	11
D. Model <i>Kano</i>	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	40
A. Jenis Penelitian	40
B. Jenis dan Sumber Data	40
C. Populasi dan Sampel	40
D. Teknik Pengumpulan Data.....	41
E. Variabel Penelitian dan Struktur Data.....	42
F. Skala Pengukuran.....	43
G. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	44
H. Teknik Analisis Data.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
A. Hasil Penelitian.....	48
B. Pembahasan dan Hasil Pembahasan.....	52
BAB V PENUTUP	59
A. Kesimpulan.....	59

B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	63

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 1.	Sarana Perpustakaan Berdasarkan Standar Nasional Perpustakaan.....	23
Tabel 2.	Indikator.....	24
Tabel 3.	Pertanyaan Model <i>Kano</i>	34
Tabel 4.	Evaluasi Model <i>Kano</i>	36
Tabel 5.	Terjemahan Evaluasi Model <i>Kano</i>	37
Tabel 6.	Struktur Data Untuk <i>Functional</i>	43
Tabel 7.	Struktur Data Untuk <i>Dysfunctional</i>	43
Tabel 8.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 9.	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung.....	49
Tabel 10.	Karakteristik Responden Berdasarkan lama kunjungan.....	50
Tabel 11.	Karakteristik Rseponden Berdasarkan Alasan Berkunjung di Perpustakaan UNP.....	51
Tabel 12.	Perhitungan model kano.....	53
Tabel 13.	Sebaran atribut kualitas pelayanan berdasarkan kuadran.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
Gambar1.	Diagram Model <i>Kano</i>	30
Gambar2.	Penerjemahan kuesioner kedalam kategori <i>Kano</i>	38
Gambar3.	Diagram Pencar Model <i>Kano</i>	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
Lampiran 1.	Kuesioner Penelitian.....	63
Lampiran 2.	Hasil uji validitas untuk pertanyaan positif.....	69
Lampiran 3.	Hasil uji validitas untuk pertanyaan negatif.....	73
Lampiran 4.	Uji Reabilitas.....	78
Lampiran 5.	Rekapitulasi Hasil Kuesioner Pengukuran Jika Atribut Tersebut Ada (<i>Functional</i>) Perpustakaan Pusat UNP.....	79
Lampiran 6.	Rekapitulasi Hasil Kuesioner Pengukuran Jika Atribut Tersebut Tidak Ada (<i>Dysfunctional</i>) Perpustakaan Pusat UNP.....	84
Lampiran 7.	Rekapitulasi Hasil Kuesioner Penggabungan jika atribut ada (<i>fungsiional</i>) dan Pengukuran Jika Atribut Tersebut Tidak Ada (<i>Dysfunctional</i>) Perpustakaan Pusat UNP.....	89
Lampiran 8.	Dokumentasi Pengisian Kuesioner Oleh Pengunjung Perpustakaan.....	98
Lampiran 9.	Surat Izin Penelitian.....	99

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan sebuah sarana penunjang yang didirikan untuk mendukung kegiatan sivitas akademik, dimana perguruan tinggi itu berada. Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang tergabung dalam lingkungan lembaga pendidikan tinggi, baik berupa perpustakaan universitas, perpustakaan fakultas, perpustakaan akademik, dan perpustakaan sekolah tinggi (Rusnia, 2000). Seiring berjalannya waktu, perpustakaan perguruan tinggi memiliki standar Nasional Perpustakaan. Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi dijadikan sebagai acuan tentang penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi, baik negeri maupun swasta. Acuan tersebut merupakan sebagai acuan minimal dalam penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi.

UU No. 43 Th 2007 Pasal 24 menyatakan bahwa setiap perguruan tinggi menyelenggarakan perpustakaan yang sesuai dengan Standar Nasional Perpustakaan dengan memperhatikan Standar Nasional Pendidikan. Pada UU No. 43 Th 2007 pasal 1J dijelaskan bahwa Standar Nasional Perpustakaan terdiri atas standar penyelenggaraan, standar koleksi perpustakaan, standar pelayanan perpustakaan, standar tenaga perpustakaan, standar sarana prasarana, dan standar pengelolaan. Standar Nasional Perpustakaan dijadikan sebagai acuan agar perpustakaan dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada pemustaka dapat merasakan kepuasan.

Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Padang adalah sebuah perpustakaan yang berada di bawah naungan Universitas Negeri Padang. Perpustakaan Pusat

Universitas Negeri Padang merupakan satu komponen penentu dalam menilai keberhasilan program pendidikan di Universitas Negeri Padang. Pengelolannya membutuhkan penanganan tenaga yang mampu dan cukup dalam jumlah maupun kualitas. Visi dan misi Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Padang adalah wujud visi, misi, serta tujuan Universitas Negeri Padang. Pustakawan memegang peranan yang sangat penting atas keberhasilan suatu perpustakaan. Pustakawan sebagai roda penggerak perpustakaan dituntut berdedikasi tinggi serta penuh pengabdian dalam bertugas untuk meningkatkan peran perpustakaan. Dengan kemajuan teknologi serta ledakan informasi perpustakaan harus meningkatkan kualitas serta kepekaannya terhadap kemajuan-kemajuan yang ada hubungannya dengan perkembangan serta peningkatan pelayanan. Dalam kondisi semakin tingginya tuntutan masyarakat perguruan tinggi akan informasi, hal utama yang harus dipromosikan oleh Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Padang adalah kepuasan pengunjungnya.

Tingkat kepuasan pengunjung jasa layanan di Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Padang ditentukan oleh kinerja pustakawan dan kualitas jasa layanan yang diberikan. Kepuasan pemustaka dapat diukur secara tidak langsung dari sering tidaknya mereka mengunjungi unit informasi serta memanfaatkan jasa Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Padang.

Kualitas pelayanan yang diberikan akan memberikan pengaruh kepada pengunjung luar yang datang ke Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Padang. Semakin banyak pengunjung yang datang maka kualitas pelayanan yang diberikan juga harus ditingkatkan agar terciptanya kenyamanan pengunjung. Pihak

perpustakaan harus dengan maksimal memberikan pelayanan kepada pengunjung, demi meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang disediakan perpustakaan dengan baik, serta terwujudnya tujuan dari perpustakaan itu sendiri.

Berdasarkan observasi pendahulu yang telah di lakukan pada tanggal 19 Maret 2018 dengan 30 orang pengunjung Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Padang dari berbagai fakultas, diperoleh informasi bahwa masih ada sebagian pengunjung yang belum merasa puas terhadap pelayanan Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Padang, dengan alasan buku yang masih kurang lengkap, buku tidak *update*, pencarian buku yang sulit, AC yang kurang memadai, dan karyawan yang kurang ramah. Hal ini berbanding terbalik dengan visi dan misi Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Padang. Untuk menangani masalah tersebut maka perlu diketahui fasilitas yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk menangani masalah tersebut adalah dengan mengidentifikasi tingkat kepuasan pengunjung. Informasi-informasi yang telah didapat dari pelanggan terkait dengan atribut-atribut dari produk/layanan hendaknya dikelompokkan ke dalam kategori-kategori agar lebih mudah dalam menginterpretasikan informasi yang didapat sehingga mudah untuk menentukan strategi dalam perbaikan perpustakaan. Untuk itu salah satu metode yang dapat digunakan dalam mengelompokkan atribut-atribut produk ataupun layanan adalah model *Kano*.

Model *Kano* digunakan untuk menganalisa pengaruh pemenuhan kebutuhan nasabah terhadap tingkat kepuasan konsumen. Model *Kano* bertujuan mengkategorikan atribut-atribut produk ataupun jasa berdasarkan seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Atribut-atribut tersebut dapat dibedakan menjadi beberapa kategori yaitu *Attractive*, pada kategori ini konsumen akan merasa lebih puas dengan meningkatnya kinerja atribut. Akan tetapi, penurunan kinerja atribut tidak akan menyebabkan penurunan tingkat kepuasan. *One Dimensional*, yaitu apabila kategori ini terpenuhi maka kepuasan pelanggan meningkat. Jika sebaliknya, akan menyebabkan menurunnya kepuasan. Dengan kata lain, tingkat kepuasan pelanggan berhubungan linier dengan kinerja atribut. Artinya, menurunnya kinerja atribut akan menurunkan pula tingkat kepuasan pelanggan.

Must Be/Basic Needs, yaitu jika layanan itu ada, pelanggan tidak meningkatkan kepuasannya. Sebaliknya, jika tidak ada, pelanggan tidak puas. Kategori ini merupakan kebutuhan dasar yang harus dipenuhi oleh penyedia jasa bagi konsumennya. Namun bila meningkatkan kinerja kategori ini, perusahaan tidak akan meningkatkan kepuasan konsumen. Walaupun kepuasan konsumen tidak akan meningkat dengan atribut-atribut pada kategori ini, tetapi atribut-atribut ini wajib dipenuhi perusahaan. dengan kata lain, atribut tersebut harus ada pada setiap produk/jasa agar dapat diterima. *Indifferent*, yaitu merupakan kategori yang tidak memberikan pengaruh pada kepuasan konsumen. *Reverse*, kategori ini merupakan kebalikan dari kategori *one dimensional*, yaitu derajat kepuasan konsumen lebih tinggi jika layanan berlangsung tidak semestinya, bila

dibandingkan kepuasan terhadap layanan yang berjalan dengan baik. *Questionable*, yaitu kadangkala konsumen puas/tidak puas jika layanan itu diberikan atau tidak diberikan. Dengan demikian, perusahaan dapat benar-benar memperhatikan kebutuhan nasabah mana yang akan dikembangkan dalam produk untuk dapat memaksimalkan kepuasan konsumen sehingga Perusahaan terhindar dari pengembangan atribut pelayanan yang sia-sia.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan tersebut, maka dilakukan penelitian yang berjudul **“Penerapan Model Kano terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Padang”**.

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini terarah dan permasalahan yang dibahas tidak meluas maka perlu adanya batasan masalah. Adapun batasan masalah pada penelitian ini fokus kepada kepuasan pengunjung perpustakaan pusat Universitas Negeri Padang dengan pengambilan data melalui kuesioner yang di isi oleh pengunjung perpustakaan pusat Universitas Negeri Padang yang telah berkunjung minimal 2 kali.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka penulis dapat merumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana nilai kepuasan pengunjung Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Padang berdasarkan indikator?
2. Bagaimana nilai ketidakpuasan pengunjung Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Padang berdasarkan indikator?

3. Bagaimana digram pencar model kano menggambarkan tingkat kepuasan dan ketidakpuasan pengunjung Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Padang?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk melihat nilai kepuasan pengunjung Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Padang berdasarkan indikator
2. Untuk nilai ketidakpuasan pengunjung Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Padang berdasarkan indikator
3. Untuk melihat digram pencar model kano menggambarkan tingkat kepuasan dan ketidakpuasan pengunjung Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Padang

E. Manfaat Penelitian

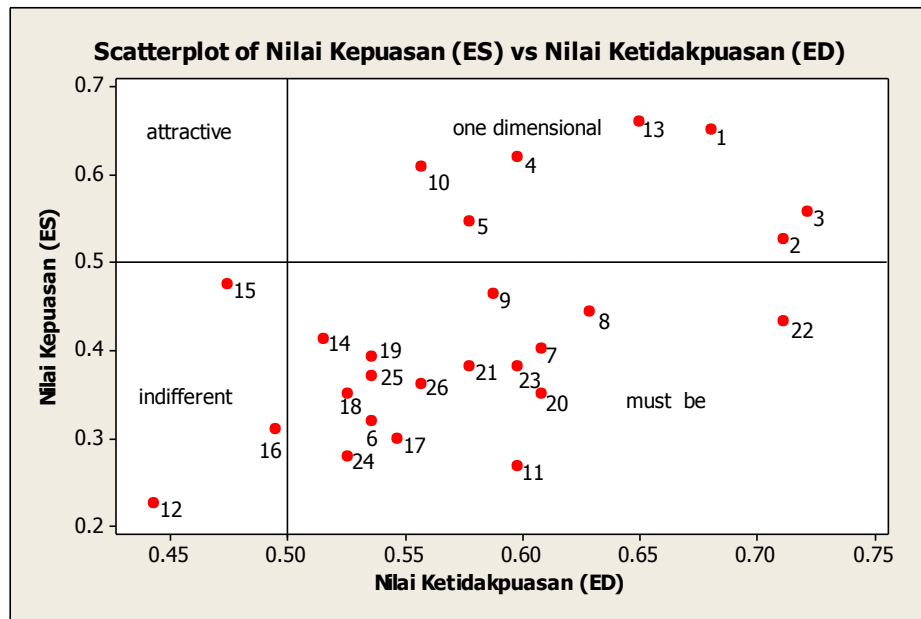
Manfaat Penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti dan pembaca, menambah pemahaman dalam penganalisaan menggunakan analisis kano.
2. Bagi pengelola Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Padang, sebagai bahan pertimbangan untuk manajemen Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Padang dalam melakukan pengembangan pelayanan yang diberikan terutama kaitannya dengan kepuasan konsumen.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan menjadi bahan acuan untuk penelitian selanjutnya.

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Berdasarkan nilai kepuasan pengunjung terdapat 3 atribut yang telah dirasa puas. Yaitu, kondisi ruang baca perpustakaan bersih, kemudahan dalam peminjaman dan pengembalian buku, dan adanya fasilitas *free wifi*. Hal ini dibuktikan dengan nilai ES lebih besar dari nilai ED.
2. Berdasarkan nilai ketidakpuasan terdapat 22 atribut yang pengunjung merasa tidak puas. Diantaranya seperti, penempatan buku, skripsi, tugas akhir sesuai dengan *call number*, kondisi ruangan tidak bising, keamanan barang-barang di loker. Hal ini dibuktikan dari nilai ED yang lebih besar dibandingkan nilai ES nya. Atribut-atribut ini yang harus diperbaiki oleh Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Padang.
3. Diagram pencar model kano menunjukkan terdapat 7 atribut yang termasuk kategori *one dimensional*. Atribut yang tergolong kategori *must-be* yaitu 16 atribut, sedangkan untuk atribut yang tergolong *indifferent* yaitu 3 atribut. Kinerja atribut tidak menghasilkan kepuasan atau ketidakpuasan bagi pengunjung. Bisa dilihat pada diagram berikut :



B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang diambil, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Pihak perpustakaan harus memenuhi semua atribut yang tergolong pada kategori *one dimensional* dan *must-be* karena atribut ini sangat dibutuhkan dan juga mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung perpustakaan Pusat UNP.
2. Pihak perpustakaan Pusat UNP agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada kondisi fisik perpustakaan agar tujuan perpustakaan Pusat UNP dapat tercapai dengan baik.
3. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Andrianus, Dwi, Fajar. 2011. *Desain Prosedur Penelitian Kepuasan Pelanggan Dalam Rangka Implementasi ISO: 9001:2008 Dengan menggunakan Metode SERVQUAL dan Model Kano Dibeulah Perusahaan Jasa Transportasi Alat Berat*. Fakultas Teknik Universitas Indonesia. Skripsi.
- Boger, Davis, et.al. Kano's Method For Understanding Customer-defined Quality. *Center for quality of management journal*. Fall, Vol. 2, No.4, 1993
- FandyTjiptono. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*: Yogyakarta: Andi Offset
- FandyTjiptono. 1997. *Strategi pemasaran*: Yogyakarta: Andi Offset.
- Indrasari Anita. 2015. Integrasi Metode IPA dan Model Kano dalam Pengembangan Kualitas Pelayanan Perpustakaan. Teknik Industri Universitas Setia Budi
- Irawan H. (2008). *SepuluhPrinsipKepuasanPelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Mentari Asa. 2016. Penerapan Model Kano pada Analisis Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Institut Pertanian Bogor terhadap Fasilitas dan Pelayanan.. Statistika Fmipa IPB
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin, Lane. 2007. *ManajemenPemasaran*. Jilid 2.EdisiKeduaBelas.EdisiBahasaIndonesia.Jakarta : PT. Indeks.
- Moeljono. 2008. *More About Beyond Leadership Cetakan ke-2*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Morissan. 2012.*MetodePenelitian Survey*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Parasuraman, Zeithaml, A.V. dan Berry L.L. (1985), 'A Conceptual model of Service Quality', *Journal of Retailing*, Vol. 67: 420-450.
- Parasuraman, Zeithaml, A.V. dan Berry L.L. (1994), 'Reassessment of Expectations as a Comparison Standar in Measuring Service Quality: Implications for Further Research', *Journal of Marketing*, Vol. 9:111-124.
- Soraya, N.M danNgatindriatun.(2013). *Analisis Importance Performace Analysis (IPA) terhadapKepuasanPasien di ApotekPontjol Semarang.TugasAkhir.Program*