

DAFTAR PUSTAKA

- Atmodjo, M. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Cousin, F. G. (2002). *Food and Beverage Managemen Second Edition*. Prentice Hall.
- Ferdinand. (2006). *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gasperz, V. (1997). *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gronroos. (2000). *Service Management and Marketing: A customer Relationship Management Approach, 2nd ed*. Chichester: John Wiley & Sons, Ltd.
- Gummesson, E. (1987). Lip Services - A Neglected Area in Services Marketing. *Journal of Services Marketing*, 1(1), 19-23.
- Hardiyati, R. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran*. Semarang.
- Irawan. (2004). *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2001). *Principles of Marketing*. Prentice-Hall.
- Kotler, P., & et al. (2013). *Marketing, 9th ed*. Frenchs Forest, NSW: Pearson Amerika.
- Kotler, P., & Keller. (2012). *Marketing Management, 14th ed*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education Inc.
- Lovelock, C., & Gummesson, E. (2004). Whither Services Marketing? In Search of a New Paradigm and Fresh Perspectives. *Journal os service research*, 7(1), 20-41.
- Lovelock, C., & Wright, L. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT INDEKS Kelompok Gramedia.

- Martilla, J., & James, J. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41, 77-79.
- Okta, T. K. (2016). *Perbaikan dan Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Metode Fuzzy Servqual dan CSI (Studi Kasus: Rumah Makan Yogya Chicken)*. Yogyakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). Problems and Strategies in Services Marketing. *Journal of Marketing*, 49, 33-46.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Putri, D. A. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Mie Ayam Sumbrah di Bandar Lampung*. Bandar Lampung.
- Rahmawan, M. L. (2015). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus: Restoran Master Penyet)*. Bekasi.
- Setyawati, V. (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Sutrawa*. Bandar Lampung.
- Soekresno. (2000). *Management Food and Beverage Service Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Sugiyono. (2006). *Statistika Untuk Penelitian Cetakan Kesembilan*. Bandung: Alfabeta.
- Sulisyanto. (2005). *Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono. (2016). *Service Quality dan Customer Satisfaction Edisi Keempat*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2004). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Umar, H. (2005). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.