

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, L. D., Deoranto, P., & Ikasari, D. M. (2015). Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Industri*, 4, 74-81.
- Endarwati, O. (2018, April 23). *Industri Makanan dan Minuman Diyakini Terus Cemerlang*. Retrieved Mei 2, 2018, from Sindonews.com: <https://ekbis.sindonews.com/read/1300183/34/industri-makanan-dan-minuman-diyakini-terus-cemerlang-1524480979>
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multi Variate dengan Program SPSS*. Semarang: Padan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. New Jersey: Person.
- Maholtra, N. K. (1996). *Marketing Research, an Applied Orientation* (Second Edition ed.). Singapore: Prentice-Hall.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977, January). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 77-79.
- Novrianto, J. (2016, Oktober). Analisis Kepuasan Pelanggan pada Restoran Sop Tunjang Pertama (M1) di Pekanbaru. *Valuta*, 2, 171-189.
- Paramita, M. S., Dania, W. P., & Ikasari, D. M. (2017). Penilaian Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL (Service Quality) dan SIX SIGMA (Studi kasus pada Restoran Dahlia Pasuruan). *Jurnal Industria*, 4, 102-115.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1993). Research note: more on improving service quality measurement. *Journal of Retailing*, 69, 140-147.
- 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.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67, 420-447.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of Expectations as Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. *Journal of Marketing*, 58, 111-124.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Pohandry, A., Sidarto, & Winarni. (2013). Analisis Tingkat kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis Serta SERVQUAL. *Jurnal REKAVASI*, 1, 21-29.
- Rahmawati, H. (2015). *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual dan Important Performance Analysis Di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karanganyar*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Sanjaya, L., Pratiwi, J., & K., A. Y. (2017). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Restoran Cepat Saji (Restoran X) dengan Metode Service Quality. *Jurnal Metris*, 65-74.
- Sari, D. P. (2014). *Analisis Kepuasan Konsumen pada Bamboo Kitchen, Sukasari, Bogor*. Bogor: Institut Pertanian Bogor.

- Sasongko, F., & Subagio, H. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria. *Manajemen Pemasaran PERTA, 1*, 1-7.
- Suwanda, S. A., & Siregar, E. (2015, Oktober). Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Braja Mustika Hotel & Convention Center, Bogor. *Jurnal Manajemen, xix*, 321-339.
- Tjiptono, P. F., & Chandra, G. (2016). *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Widjoyo, I. O., Rumambi, L. J., & Kunto, Y. S. (2013). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Layanan Drive Thru McDonald's Basuki Rahmat di Surabaya. *Manajemen Pemasaran, 1*, 1-12.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.