

## DAFTAR PUSTAKA

- Aghniarahim J. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Brandudi Image pada Rumah Makan Ayam Goreng. Skripsi. Program Studi Sosial Ekonomi Peternakan. Fakultas Peternakan. Universitas Brawijaya. Malang.
- A. Parasuraman, Valerie A, Zeithaml, Leonard Berry. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication For Future Research. Journal of Marketing*, Volume 49.
- Cohen L. (1995). *Quality Function Development: How to Make QFD Work for you*. Singapore: Addison-Wesly Publising Company.
- Cronin, JJ dan Taylor, SA. (1992). "Measuring Service Quality: A Reexaminataion and Extension" *Jurnal of Marketing*, Juny (56):55-68.
- Engel, James F, et al. (1990). *Customer Behavior*. Diterjemahkan oleh: F X Budiyanto. Perilaku Konsumen, Jilid II. Binarupa Aksara, Jakarta.
- Fajriyah, NN. (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Fuzzy *Servqual* pada Restoran X di Kota Malang. Skripsi. Jurusan TIP UB. Malang.
- Freddy, Rangkuti. (2006). *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ginting, Meriastuti, Halim Indryani, Deasy. (2012). "Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Ukrida dengan Metode *Servqual* dan Metode *Quality Function Deployment (QFD)*"
- Ghozali, Imam. (2007). "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". BP-Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam. (2011). "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS". Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hartanti, Firda Triana, Ni Luh Putu Hariastuti. (2015). "Integrasi *Servqual* Dan *Qfd* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Tempat Rekreasi Kenjeran Baru Surabaya", Tugas Akhir, Teknik Industri, Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya (ITATS).
- Khairan, M. Farhanul, Sugih Arijanto, Gita Permata Liansari. (2014). "Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Di Rumah Makan Sari Bundo Cabang Merak Dengan Menggunakan Metode *Service Quality*". Teknik Industri. Institut Teknologi Nasional (Itenas) Bandung.

- Nurdiyanto, Dodik Fredo. (2008). " *Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan Fuzzy Dan Metode Service Quality Pada Pusat Perbelanjaan Assalaam Hypermarket*". Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Nuryani, A. Rahma Puteri, Imam Santoso dan Panji Deoranto. (2014). " *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Servqual Studi Kasus di Ria Djenaka Coffee House & Resto*". Malang: Universitas Brawijaya.
- Okta, Thalaza Kuriawan. (2016). " *Perbaikan dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode Fuzzy Servqual (Service Quality) dan Customer Satisfaction Index (CSI) Studi kasus pada Rumah Makan Yogya Chicken Cabang Gejayan*" Teknik Industri, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta.
- Raharjo, Samudera gilang. (2017). " *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan motor Kawasaki 250 cc di Surabaya dengan metode Servqual dan Triz*" Tugas Akhir, Teknik Industri, Universitas Pembangunan Nasional.
- Rahmayanty, Nina. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sianipar, Octy P, Panji Deoranto, Wike Agustin Prima Dania. (2014). " *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Servqual*" Tugas Akhir, Teknik Industri, Universitas Brawijaya.
- Sugiyono. (2013). " *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*". Bandung: Alfabeta.
- Tan, Kay C dan Pawitra, Thresia A. (2001). *Integrating SERVQUAL and Kano's model into QFD for service excellence development. Managing Service Quality*, pp. 418-430.
- Tjiptono, F, Chandra, G. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*, Penerbit Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, ANDI: Yogyakarta.