

## DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Bisnis Multivariate dengan Program SPSS Edisi 5*. Semarang: Badan Universitas Diponegoro.
- Horax, Michelle, Lucy Sanjaya, Jessica Pratiwi, Agnes Yosephine K. 2017. Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Restoran Cepat Saji (Restoran X) dengan Metode Service Quality (Servqual). *Jurnal Metris 18 (2017) 65–74* journal homepage: <http://ojs.atmajaya.ac.id/index.php/metris>
- Istijanto. 2005. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Kotler, Philip, dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13, Jilid 2. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip, dan Keller, Kevin Lane. 2012. *Marketing Management*, 14<sup>th</sup> edition, New Jersey. Prentice Hall, Pearson Education International, Inc\
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Ke 3 Jakarta : Salemba Empat
- Novrianto, Juang. 2016. Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Sop Tunjung Pertama (M1) Di Pekanbaru. *Jurnal Valuta Vol 2 No 2, Oktober 2016, 171-189 ISSN : 2502-1419 171*
- Nurulita, Andrian. 2009. Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan PT. Telkom Cabang Temanggung. Skripsi Sarjana (Tidak Dipublikasikan). Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII.
- Nuryani, Ayu Rahma Putri, Imam Santoso dan Panji Deoranto. 2014. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Servqual (Studi Kasus di Ria Djenaka Coffee House & Resto, Malang). *Jurnal Jurusan Teknologi Industri Pertanian – Fakultas Teknologi Pertanian – Universitas Brawijaya*
- Paramita, Meryana Santya, Wike Agustin Prima Dania dan Dhita Morita Ikasari. 2015. Penilaian Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Servqual (Service Quality)* Dan *Six Sigma* (Studi Kasus Pada “Restoran Dahlia” Pasuruan). *Jurnal Industria Vol 4 No 3 hal 102-115*
- Sarwono, Jonathan. 2012. *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif (Menggunakan Prosedur SPSS) Tuntutan Praktis Dalam Menyusun Skripsi*. Jakarta : Elex Media Komputindo

- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods For Business. Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat
- Sudarso, Andriasan. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan (Dilengkapi dengan hasil riset pada hotel berbintang di Sumatera Utara)*. Yogyakarta : Deepublish.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy, dan Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 3. Andi. Yogyakarta
- . 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- . 2014. *Pemasarn Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi III. Yogyakarta : Andi
- Winanda, Ariani Putri dan Sriyanto. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji Dengan Metode Servqual (*Service Quality*) Dan IPA (*Importance Performance Analysis*)(Studi Kasus Restoran Olive Fried Chicken). *Jurnal Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro*,