

Daftar Pustaka

- Binotoyo, Agung. 2014. “*Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kepuasan Pelanggan*”. Skripsi Dipublikasikan. Jurnal Mahasiswa Universitas Telkom
- Eddy, Herjanto. 2003. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi terbaru. Grasindo
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metodologi Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Desertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Heizer, J. dan R. Barry. (terj)(2005). *Manajemen Operasi Edisi 7*. Buku Satu. Jakarta: Salemba Empat
- Jogiyanto. 2004. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Yogyakarta: BPFE
- Marsum, W. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. edisi 4. Yogyakarta: Andi, 2005
- Muzakiyah. 2011. “*Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bagian Tata Usaha Berdasarkan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Pendekatan Lean Servperf*”. Skripsi dipublikasikan. Jurnal Mahasiswi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Desertasi dan Karya Ilmiah*, Edisi Pertama. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Pangestu Subagyo. 2000. *Manajemen Operasi*. BPFE, Edisi Terbaru
- Pratama, Bayu Angga Putra. 2015. “*Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Café Harmony Warujayeng*”. Skripsi Dipublikasikan. Jurnal Mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri

- Sari, Afsah Novita dan Sujarwo. 2011. *“Analisis Kualitas Jasa Layanan Universitas Pesantren Tinggi Darul ‘Ulum Dengan Metode Servperf Dalam Kesiapan Menghadapi Persaingan”*. Skripsi dipublikasikan. Jurnal Mahasiswi Universitas Pesantren Tinggi Darul ‘Ulum Jombang
- Setyaningsih, Ira. 2013. *“Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Pasien Menggunakan Pendekatan Lean Servperf”*. Skripsi dipublikasikan. Jurnal Mahasiswi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
- Silalahi, Ulber. 2006. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Unpar Press
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Tampubolon, P. Manahan. 2004. *Manajemen Operasi Edisi Pertama*. Ghalia Indonesia
- Tjiptono, Fandi. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandi. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media
- Tjiptono, Fandi. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media
- Tschohl, J dan S Franzmeier. (terj)(2003). *Achieving Excellent Through Customer Service Unggul Melalui Layanan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Yamit, Zulian. 2003. *Manajemen Produksi dan Operasi*. Yogyakarta: Penerbit Ekonisia FE
UII
- Yamit, Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa (Vol. Edisi Pertama)*. Yogyakarta: Ekonisia