

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, Ferawati . 2015. *“Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Fitness Center Gedung Olahraga Universitas Negeri Yogyakarta”*. Skripsi dipublikasikan. Jurnal Mahasiswi Universitas Negeri Yogyakarta
- Berry, L.L., Zeithhaml, V.A. dan Parasuraman, A. (1985),”*Quality counts in services too*”, Business Horizons, Vol.28 No. 3, pp. 44-52
- 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
- Febriansyah, Saputro Nicko. 2012. *“Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Sembada Fitness di Kabupaten Sleman Yogyakarta”*. Skripsi dipublikasikan. Jurnal Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta
- 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: BPF
- Marsum, W. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. edisi 4. Yogyakarta: Andi, 2005
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Desertasi dan Karya Ilmiah*, Edisi Pertama. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Purnama, Nursya’bani. 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Yogyakarta: Penerbit Ekonisia FE UII
- Pangestu Subagyo. 2000. *Manajemen Operasi*. BPF, Edisi Terbaru
- Silalahi, Ulber. 2006. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Unpar Press
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Supriyadi, Eko. 2015. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Family Fitness di Samarinda”*. Skripsi dipublikasikan. Jurnal Mahasiswa Universitas Mulawarman Samarinda
- Tampubolon, P. Manahan. 2004. *Manajemen Operasi Edisi Pertama*. Ghalia Indonesia
- Tjiptono, Fandi. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- 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