

/DAFTAR PUSTAKA

- Adrian, Payne. 2000. *The Essence of Services Marketing*; Alih Bahasa, Fandy Tjiptono - Edisi II. Yogyakarta: Andi.
- Akao, Y. 1990. *Quality Function Development : Integrating Customer Requirement into Product Design*. Cambridge, MA. Productivity Press.
- Alfianasari, Junidah. 2010. *Pengaruh Komunikasi Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Perdana Im3*. Program Sarjana. Universitas Hasanuddin.
- Ariani, D.W. 2004. *Pengendalian Kualitas Statistik Pendekatan Kuantitatif dan Manajemen Kualitas*. Yogyakarta. Andi.
- Baran, Züleyhan. 2015. *Quality Function Deployment and Application on a Fast Food Restaurant*. International Journal of Business and Social Science, vol 6(9)
- Besterfield, Dale H. 1994. *Quality Control, Fourth Edition*. New Jersey. Prentice Hall Inc.
- Chen, Shun-Hsing. 2014. *Using the QFD Technical to Improve Service Quality in Vegetarian Food Industry*. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, vol 4(2).
- Gaspersz, Vincent. 2001. *Total Quality Management (TQM)*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Kertajaya, Hermawan. 2004. *Hermawan Kertajaya on Marketing Mix*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Kosasih, N Veronica., Sari, Yenny & Hadiyat, M. Arbi. 2016. *Upaya Perbaikan Kualitas Layanan dengan Menggunakan Integrasi Metode SERVQUAL, model Kano dan QFD di Restoran Kapulaga Surabaya*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya, vol 5(1).
- Kotler, Philip & Amstrong, Garry. 2005. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip & Keller, K. Lane. 2007. *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas*. Jakarta. PT. Indeks.

- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Edisi 11 jilid 1 dan 2 Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip. 2006. *Marketing Management, Millennium Edition*. New Jersey. Prentice Hall International Inc.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium diterjemahkan Benyamin Molan*. Jakarta. PT. Prenhallindo.
- Indriwinangsih, Lira & Sudaryanto. 2008. *Pengukuran Kualitas Pelayanan Kartu Pra Bayar Pro XL di Wilayah Depok*. UG Jurnal Manajemen dan Pemasaran, vol 1(7)
- Lupiyoadi, Rambat & Hamdani, A. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta. Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat & Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua*. Jakarta. Salemba Empat.
- Lyhe, John F. 1996. *Cara Jitu memuaskan pelanggan*. Jakarta: Abdi Tandur.
- Machfoedz, Mahmud. 2005. *Kewirausahaan : Metode, Manajemen, dan Implementasi*. Yogyakarta. BPFE – Yogyakarta.
- Oakland, J.S & Beardmore, D. 1995. *Best Practice Customer Service. Total Quality Management*, 6, 135 – 148.
- Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml & Leonard, Berry. 1985. *A conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research*. *Journal of Marketing*, vol 49.
- Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml & Leonard, Berry. 1988. *SERVQUAL: A Multiple item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*.
- Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml & Leonard, Barry, 1988 “*Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality*”, *Journal of Marketing*. American Marketing Association.
- Rampersad, Hubbert K. 2006. *Total Performance Scorecard*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Revelle, J.B., N. L., Frigon, Sr. & H. K. Jackson, Jr. 1995. *From Concept to Customer: The Practical Guide to Integrated Product and Process Development, and Business Process Reengineering*. New York. Van Nostrand Reinhold.

- Sasongko, Felita dan Subagio, Hartono. 2013. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyetan Ria*. Jurnal Manajemen Pemasaran PETRA, vol 1(2).
- Schnaars, S.P. 1991. *Marketing Startegy : A Suctomer Driven Approach*. New York. The Free Press.
- Shahin, E. Eldin. 2002. *Modernisasi, Bukan Westernisasi*. Yogyakarta. Madani Pustaka Hikmah.
- Soedjono, Monika. 2012. *Analisis dan Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Menggunakan Integrasi Metode SERVQUAL, model Kano dan QFD di Warung Ipang Cabang Mayjen Sungkono Surabaya*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya, vol 1(1).
- Sodik. 2003. *Consumers behavior and marketing action, (3th ed)*. Boston Massachusset, AS. Kent Publishing Company.
- Solomon, R. Michael & Stuart, W. Elnora. 2003. *Marketing Real People, Real Choices, International Edition*. Prentice Hall.
- Sugiarto, Endar 1999. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Suryani, Tatik, 2008. *Perilaku Konsumen: Implikasi Pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Swastha, Basu. 2000. *Azas-azas Marketing. Liberty*. Yogyakarta.
- Rahmulyono, Anjar. 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I Sleman [Online]*. Skripsi FE UII Yogyakarta. Tersedia:
<http://rac.uui.ac.id/server/document/Public/2008052501581504311196.pdf>[28 Juli 2008]
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Cetakan Kedua. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandy & Diana, Anastasia. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, F., 1997. *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, F., 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, F., 2004. *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono, F., 2005. *Pemasaran Jasa*, Edisi pertama. Malang. Bayu Media Publishing.

- Tjiptono, F., 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta. Andi.
- Walden, D., 1993. A special issue on Kano's methods for understanding customer defined quality. *The Center for Quality of Management Journal*, vol 2(4),pp.3-35.
- Widiawan, Kriswanto. 2004. *Pemetaan Preferensi Konsumen Supermarket dengan Metode Kano Berdasarkan Dimensi Servqual*. Universitas Kristen Petra: Jurnal Teknik Industri.
- Widodo, Imam Djati. 2003. *Perencanaan dan Pengembangan Produk (Product, Planning and Design)*. Yogyakarta. UII Press.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta. PT. Indeks.

