

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, A. R. (2005). *Pengantar Perhotelan dan Restoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Ed Revisi VI*. Jakarta: Penerbit PT Rineka Cipta,.
- Arikunto, S. (2009). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT. RINEKA CIPTA.
- Atmojo, M. W. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Buchari, A. (2007). *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Cohen, L. (1995). *Quality Function Deployment : How to make QFD work for you*. New York: Addison Wesley Publishing Company.
- Cronin, J. J. (1992). Measuring Service Quality: a Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 55-68.
- Crosby, P. B. (1979). *Quality is free: the art of making quality certain*. New York: McGraw-Hill.
- Desiawan, V. A. (2010). Penerapan QFD Dengan Menggunakan Metode Gabungan Antara Service Quality dan Kano Model Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Bengkel Resmi ATPM. *Pengajuan Tesis Syarat Gelar Magister*, 23-27.
- Goetsch, D. L. (1994). *Introduction to Total Quality : Quality, Productivity, Competitiveness*. Englewood Cliffs: NJ: Prentice Hall International Inc.
- Gronroos, C. (2000). *Service Management Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. New Jersey: Wiley.
- Kotler, d. K. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks. Kelompok Gramedia.
- Kotler, P. (1996). *Marketing Management Analysis, Planning, Implementation, and Control (Manajemen Pemasaran) ed. 6*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks. Kelompok Gramedia.
- Margono. (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Marković, S. R. (2010). Does restaurant performance meet customers' expectations? an assessment of restaurant service quality using a modified DINESERV approach. *Tourism and Hospitality Management*, Vol. 16, No. 2, 181-195.
- Mazur, G. (1993). *QFD for Service Industries, from Voice of Customer to Task Deployment, The fifth Symposium on QFD*. Michigan. Japan: Buisness consultan.
- Nurastuti, W. (2007). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Ardana Media.
- Parasuraman, A. Z. (1988). Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Marketing*, Vol.49, 41-50.
- Ramadhani, Y. (2012). Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode QFD dan Service Blueprint. *Seminar Nasional SNAST Periode III*, A-203 - A-206.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction, (Teknik Mengukur dan StrategyMeningkatkan Kepuasan Pelanggan serta Analisis PLN JP*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Riduwan. (2007). *Metode Penelitian untuk Tesis*. Bandung: : Alfabeta.
- Riduwan. (2009). *Pengantar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Siegel, S. a. (1988). *Non Parametric Statistic For the Behavioral Science*. New York: McGraw-Hill.
- Stevens, P. K. (1995). *DINESERV: A Tool For Measuring Service Quality in Restaurants*. The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly: Vol. 36, No.1, 56-60.
- Stuart, F. a. (1966). Planning for Service Quality : An Integrative approach. *International Journalof Service Industry Management*. Vol. 7, No.4, 58-77.
- Sudjana. (2005). *Metode Statistika Edisi ke-6*. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Administratif Dilengkapi Mertode R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (1996). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Wibowo, H. S. (2015). Analisa Kepuasan Konsumen di Restaurant “X” di Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa: Vol. 1*, 191-202.
- Zulian, Y. (2001). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Ekonesia.