

DAFTAR PUSTAKA

- Darma, A. 2021. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Pustaka Ilmu.
- Huan, T. C., & Reaman, D. 2000. *Understanding Consumer Perceptions of Product Features*. Journal of Product Management, 17(3), 45-57.
- Kotler, Philip. 2006. Manajemen pemasaran, jilid I, Edisi kesebelas. Jakarta: P.T Indeks Gramedia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2012. Manajemen pemasaran (Edisi ke-14). Jakarta: Erlangga.
- Marfalis. 2008. Metodologi Penelitian. Jakarta: Rajawali Pers.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. Journal of Marketing, 41(1), 77-79.
- Nasution, M. N. 2004. Manajemen mutu terpadu (Total Quality Management). Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, Valarie A., Zeithmal, Leonard L Berry. 1990. Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations. New York: Free Press
- Parasuraman, Valarie A., Zeithmal dan Leonard L, Berry. 1998. Servqual A Multipel Item Scale For Meansuring Customer Perseption of Service Quality. Jurnal of Relating.

- Santoso, S. 2000. Statistik untuk penelitian (Edisi pertama). Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Edisi 21). Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. 2015. Metodologi Penelitian: Teori, Praktik, dan Proposal. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Tjiptono, F., & Diana, A.. 2001. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. 2004. Strategi Pemasaran. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., 2012. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Lawshe, C. H.. 1975. A quantitative approach to content validity. *Personnel psychology*, 28(4), 563- 575.
- Warsitaningsih, Agnes Sri. 2010. Katering Pelayanan Rumah Tangga. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Wijaya, H. 2011. Manajemen kualitas layanan. Jakarta: Salemba Empat.
- Yamit, Z. 2005. Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa. Yogyakarta: Ekonisia.