

## DAFTAR PUSTAKA

- A.W., Marsum. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Edisi IV. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Anggraini, Lulu Dian; Deoranto, Panji; Ikasari, Dhita Morita. 2015. *Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index*. Jurnal Industri, Vol. 4, No. 2 Hal 74-81.
- Anonim. 2018. *Statistik Kepariwisata 2017*. Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta
- BPS. 2011. *Statistik Restoran/Rumah Makan Tahun 2011*. Jakarta: CV. Marshadito Intan Prima.
- Dewanti, Putri Aprillia. 2008. *Strategi Pengembangan Kualitas Pelayanan Konsumen Menggunakan Dimensi Servqual dalam Analisis Kesenjangan (GAP) (Studi Kasus pada "Dixie Café", Yogyakarta*. Skripsi. Fakultas Teknologi Pertanian, UGM, Yogyakarta.
- Gilbert, G.R., Veloutsou, C., Goode, M.M.H, and Moutinho, L. 2004. *Measuring Customer Satisfaction in The Fast Food Industry: A Cross-National Approach*. *The Journal of Services Marketing*, 18.
- Istijanto. 2005. *Aplikasi Praktis Sistem Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kitcharoen, Krisana. 2004. *The Importance Performance Analysis of Service Quality Administrative Departments of Private Universities in Thailand*. ABAC Journal Vol.24, No.3.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management*. Millennium Edition. Prentice Hall International, New Jersey.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kuncoro, M. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.

- Matondang, Zulkifli. 2009. *Validitas dan Reliabilitas Suatu Instrumen Penelitian*. Jurnal Tabularasa PPS UNIMED Vol.6 No.1, Juni 2009.
- Muchsam, Yoki; Falahah; Saputro, Galih Irianto. 2011. *Penerapan GAP Analysis pada Pengembangan Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. XYZ)*. Jurnal Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2011 (SNATI 2011). ISSN: 1907-5022.
- Oktaviani, Riandina Wahyu; dan Suryana, Rita Nurmalina. 2006. *Analisis Kepuasan Pengunjung dan Pengembangan Fasilitas Wisata Agro (Studi Kasus di Kebun Wisata Pasirmukti, Bogor)*. Jurnal Agro Ekonomi, Vol. 24, No. 1, hal: 41-58.
- Pujihastuti, Isti. 2010. *Prinsip Penulisan Kuesioner Penelitian*. Jurnal Agribisnis dan Pengembangan Wilayah Vol. 2, No.1.
- Purnama, C.M. Lingga. 2001. *Strategic Marketing Plan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sarwiasih, Theresia Ifi Wilis. 2015. *Analisis Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan GAP Analysis dan Importance Performance Analysis (IPA) pada Restoran Fusion Food*. Skripsi. Fakultas Teknologi Pertanian, UGM, Yogyakarta.
- Setiawan, Rudy. 2005. *Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Kereta Api Komuter Surabaya-Sidoarjo*. Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Simamora, Bilson. 2003. *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sudarmanto, Gunawan. 2005. *Analisis Regresi Linier Ganda dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Supranto. 2001. *Persepsi, Preferensi, dan Perilaku Masyarakat dan Lembaga Penyedia Jasa*. Fakultas Ekonomi dan Manajemen, IPB, Bogor.

- Susilawati, Connie dan Salim, Ferryanto dan Soesilo, Tjahjadi. 2005. *Harapan dan Realita Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 dalam Penerapannya di Perusahaan Kontraktor*. Universitas Kristen Petra. Surabaya.
- Swastha, Basu. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Liberty.
- Syukri, Siti Husna Ainu, 2014. *Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis GAP pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja*. Jurnal Ilmiah Teknik Industri, Vol. 13, No. 2, ISSN 1412-6869.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Triana, Dessy dan Widyarto, Wahyu Oktri. 2013. *Relevansi Kualifikasi Kontraktor Bidang Teknik Sipil Terhadap Kualitas Pekerjaan Proyek Konstruksi di Provinsi Banten*. Jurnal Fondasi Vol. 1, No.1.
- Umar, Husein. 2002. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wijaya, Tonny. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.
- Yola, M dan Budianto, D. 2013. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*. Jurnal Optimasi Sistem Industri. 12(12) : 301-309.