

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, T. 2016. *Outlook Susu*. Jakarta: Pusat Data dan Sistem Informasi Pertanian.
- Anggraini, Lulu Dian, Panji Deoranto, dan Dhita Morita Ikasari. 2015. *Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index*. Dalam Jurnal Industri Vol. 4, No. 2.
- Anonim. 2017. *Yogyakarta Dalam Angka 2017*. Yogyakarta : Dinas Pariwisata DIY
- Anonim. 2018. *Penduduk berdasarkan Kabupaten/Kota di D.I. Yogyakarta tahun 2017*. Dalam yogyakarta.bps.go.id diakses pada 2 Juli 2019 pukul 20.00 WIB
- Anwar, L.A., Suharyono, & Bafadhal, A.S, 2018. *Pengaruh Dining Service Quality (Dineserv) Terhadap Customer Satisfaction Dan Revisit Intention*. Dalam Jurnal Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 58 No. 1
- Amin, M., & Juniati, D. 2017. *Klasifikasi Kelompok Umur Manusia Berdasarkan Analisis Dimensi*. Jurnal Ilmiah Matematika, II, 33-42.
- Ayuni, Ni Wayan Dewinta, I Made Anom Adiaksa, dan I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari. 2017. *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Kopi Biji Salak*. Dalam Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan Vol. 13, No. 2.
- Budiman, Feri, Hadi Setiawan, dan Shanti Kirana A. 2015. *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan Penyediaan Listrik Oleh PT. XYZ*. Dalam Jurnal Teknik Industri Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
- Bunchalio, W., Ongkunaruk, P., Puthongsiriporn, T., 2018. *Enhancing The Service Quality of A Japanese Restaurant by Importance-Satisfaction Analysis*. Dalam Jurnal ITMSOC Transactions on Innovation & Business Engineering 03
- Devani, Vera dan Rizki Azwar Rizko. 2016. *Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Potential Gain in Customer Value (PGCV)*. Dalam Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi, Vol.2, No.2.
- Ferdinand, A. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Graf, L. A., Hemmasi, M. and Nielsen, W. 1992. *Importance-Satisfaction Analysis: A diagnostic tool for organizational change*. Dalam *Leadership & Organization Development Journal*, 13(6), pp. 8-1
- Ikhwan. 2007. *Strategi Sukses Dalam Marketing*. Yogyakarta: Enigma.
- Indrawati, E.,S. 2015. *Status Sosial Ekonomi Dan Intensitas Komunikasi Keluarga Pada Ibu Rumah Tangga Di Panggung Kidul Semarang Utara*. Dalam *Jurnal Psikologi Undip Vol.14 No.1*
- Kim, Hyun Jeong, Cynthia McCahon dan Judy Miller. 2008. *Assessing Service Quality in Korean Casual-Dining Restaurants Using DINESERV*. Dalam *Journal of Foodservice Bussiness Research volume 6*
- Kotler, P., & Amstrong, G. 2014. *Principle of Marketing 14 Edition*. England: Pearson Education, Inc.
- Lemeshow, Stanley, Hosmer, W, D., Klar, & Janelle. 1997. *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan. Alih Bahasa Pramono,D*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Lovelock, Christoper, & Wirtz, J. 2011. *Service Marketing*. New Jersey: Pearson.
- Marković, Suzana, Sanja Raspor dan Klaudio Šegarić. 2010. *An Assessment Of Restaurant Service Quality Using A Modified Dineserv Approach*. Dalam *Jurnal Tourism and Hospitality Management*, Vol. 16, No. 2.
- Marsum, W. A. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya Edisi IV*. Yogyakarta: Andi.
- Novel, Hedithya; Humala L. Napitupulu; DEA. 2013. *Penilaian Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Jasa Puskesmas Medan Johor dengan Metode Servperf (Service Performance) dan Customer Satisfaction Index*. Dalam *eJurnal Teknik Industri FT USU Vol. 3, No. 2*, pp. 18-22.
- Prasetijo, R., & Ihalau, J. J. 2005. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.
- Rahmasari, L., F., Nurmalina R., & Priatna W., B. 2017. *Analisis Sikap, Konsistensi Dan Kepuasan Pada Teh Kotak Ultrajaya: An Experimental Marketing Research On Ipb Agribusiness Master Of Science Students*. Dalam *Jurnal Forum Agribisnis Vol 7 No 1*
- Ramadhani, P.,D., Koestiono, D., & Maulida, S. 2014. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kinerja Pelayanan Pemasok Bunga Potong Krisan*. Dalam *Jurnal Habitat Volume XXV, No. 3*.
- Rangkuti, F. 2006. *Measuring Customer Satisfacion: Gaining Customer Rekationship Strategy*. . Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

- Saneva, Dushica dan Sonja Chortoseva. 2018. *Service Quality in Restaurants: Customers' Expectation and Customers' Perception*. Dalam SAR Journal. Volume 1, Issue 2
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. 2001. *Consumer Behavior. Seven Edition*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Soekresno. 2000. *Management Food and Beverage, Service Hotel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sumarwan, U. 2011. *Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tohar, M. 2000. *Membuka Usaha Kecil*. Yogyakarta: Kanisius.
- Umar, H. 2003. *Metodologi Penelitian : Aplikasi dalam Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Wijaya, T. 2018. *Manajemen Kualitas Jasa Edisi 2*. Jakarta: PT Indeks.
- Yoritzal, Adji, B. M., Nofrizal, F., & Andika, R. 2014. *Studi Implementasi Metoda Importance-Satisfaction Analysis (ISA) pada Penentuan Prioritas Penanganan Pelayanan Kereta Api Padang-Pariaman*. Dalam Proceeding of the 1st Andalas Civil Engineering (ACE) National Conference 2014
- Zeithaml, V.A., & Bitner, M.J. 2009. *Service Marketing (5thed.)*. Singapore: The McGrawHill Companies, Inc.