



## DAFTAR PUSTAKA

- Abhijit V. Banerjee and Esther Duflo. 2008. *What is Middle Class about the Middle Classes around the World?*. Journal of Economic Perspectives—Volume 22, Number 2 Spring. 3–28
- Alma, Buchari. 2011. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta.
- Ayre Ratio :*Revisiting the Original Methods of Calculation*. Dalam jurnal SAGE, Vol. 47, No. I : 79 -86., Colin dan Andrew John Scally. 2014. *Critical Values for Lawshe’s Content Validity*.
- Cendriono, N., dan Eka Ardiana, T. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pembelian Ulang Dawet Jabung yang dilihat dari Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi*.Jurnal Akuntansi dan Pajak. 18(2), 188-195.
- Chen, C. F., and Tsai, D. 2007. *How destination image and evaluative factors affect behavioural intentions*. Tourism Management.
- Cheng, C.C., Chen, C.T., Hsu, F.S., and Hu, H.Y. 2012. *Enhancing Service Quality Improvement Strategies Of Fine-Dining restaurants: New Insights From Integrating a Two-Phase Decision-Making Model Of IPGA and DEMATEL Analysis*. International Journal of Hospitality Management. 31(4),1155-1166.
- Cheng, C.C., Tsai, M.C., and Lin, S.P. 2015. *Developing Strategies for Improving The Service Quality of Casual-Dining Restaurants: New Insights From Intergratig IPGA and QFD Analysis*. Journal Total Quality Management. 26(4), 415-429.
- Gasperz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Harrington, R. J., Ottenbacher, M. C. and Kendall, K. W. 2011. *Fine dining reataurant selection: Direct and moderating effects of custome attributes*. Journal of Foodservice Business Research.
- Hasan, Ali. 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*, Jogjakarta: Cups Publishing.
- Jain, S. K. and G. Gupta. 2004. *Measuring Service Quality: Servqual vs. Servperf Scales*. SAGE Journals. 29(2):25-37.



- Jiwantara, K., Agung, S., dan Johan, S.C.N. 2013. *Penerapan Metode Servqual Untuk Evaluasi Dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis Di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara*. Jurnal Poros Teknik Mesin Unsrat, Vol. 2 No.1.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management*. Edisi Milenium. Prentice Hall Intl Inc New Jersey.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2008. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 12*, Jilid 2, PT Indeks. Hal: 45-49.
- Kotler, philip and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, kevin Lane. 2012. *Marketing Management*, 14<sup>th</sup> Edition. New Jersey: Pearson Education.
- Lin, S.P., Chan, Y.H., & Tsai, M.C. 2009. *A transformation function corresponding to IPA and gap analysis*. Total Quality Management & Business Excellence. 20(8), 829–846.
- Morita, T., Kashiwagi, N., Yorozu, A., Suzuki, H., dan Yamaguchi, T. 2018. *Implementing Multi-Robot Café by PRINTEPS with Service Quality Dimensions*. Journal of Procedia Computer Science 126.
- Noor, Norashady Mohd; Muhammad Aziz Shah Mohamed Arip; Eftah Moh; Haniza Yon. 2016. *Measuring the Content Validity of MEPI using Content Validity Ratio*. Journal of ICT in Education ISSN 2289-7844 Vol.3, 81-88.
- Nugraha, R., Harsono, A., dan Adianto, H. 2014. *Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel “X” Berdasarkan Hasil Matrix Importance - Performance Analysis*. Jurnal online Institut Teknologi Nasional, Jurusan Teknik Industri Itenas No. 03 Vol. 01 Januari 2014.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., and Berry, L. 1988. *Problems and Strategies in Service Marketing*. Journal of Marketing Vol. 49.
- Restofocus. 2016. *Sejak Kapan Kata Restaurant dipakai dalam Bahasa Inggris?* Ditulis oleh Dias Ahmad. <http://www.restofocus.com/2016/03/sejak-kapan-kata-restaurant-dipakai.html>.



- Ryu, K. and Han, H. 2011. "The influence of physical environments on disconfirmation, customer satisfaction, and customer loyalty for first-time and repeat customers in upscale restaurant", *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 30 No.3, pp. 599-611.
- Schiffman, L., dan Kanuk, L. 2010. *Perilaku Konsumen Alih Bahasa: Zoelkifli Kasip*. Jakarta: PT Indeks.
- Sinambela, L.P. 2011. *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi pelayanan publik: teori, kebijakan dan implementasi*, cetakan kelima. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Solikatum, Drajat, T.K., dan Argyo, D. 2015. *Perilaku Konsumsi Kopi Sebagai Budaya Masyarakat Konsumsi: Studi Fenomenologi Pada Peminum Kopi Di Kedai Kopi Kota Semarang*. *Jurnal Analisa Sosiologi*. 4(1): 60 –74.
- Stanton, William J. 1997. *Fundamental of Marketing*. Tokyo: Graw-Hill Book.
- Stanton, William J. 2012. *Prinsip Pemasaran, alih bahasa: Yohanes Lamarto*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif, dan R&D*, Alfabet Jakarta.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta (ID): Rineka Cipt.
- Surjaweni, V. Wiratna. 2014. *SPSS untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press. Hal-193.
- Temba, M. L. 2013. "The Assessment of Service Quality and Customer Satisfaction Using Servqual Model: A Case Study of Tanzania Telecommunications Company Limited (Ttcl)". Master Degree In Business Administration of The Open University of Tanzania.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Manajemen*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. 2004. *Manajemen Jasa Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: PT Indeks.