

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, B. M. B. 2015. *“Faktor Keputusan Pembelian Ikan Lele Oleh Pengusaha Restoran Kaki Lima Pecel Lele Kecamatan Bojongsari Depok”*. Ekonomi dan Manajemen. Institut Pertanian Bogor. Bogor
- Amanah, T. 2017. *Supplier Adalah? Berikut Ulasan Lengkapnya*. Diakses dari web <https://www.kerjaonline.my.id/2017/03/pengertian-supplier.html> pada tanggal 4 Juli 2019 pukul 11.40 WIB
- Anggraini, 2018. *Ini Sebabnya Warung Pecel Lele Lamongan Menjamur di Pinggir Jalan*. Diakses dari web <https://food.detik.com/info-kuliner/d-3901788/ini-sebabnya-warung-pecel-lele-lamongan-menjamur-di-pinggir-jalan> pada tanggal 10 januari 2019 Pukul 16.19 WIB
- Anggraeni, L. D.; Panji, D; dan Dhita, M. I. 2013. Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Industri*, vol. 4, No. 2 hal 74-81
- Anonim, 2013. *Lima Elemen Service Quality*. Diakses dari web <http://marketeers.com/lima-elemen-service-quality/> pada tanggal 25 Desember 2018 pukul 20.33 WIB
- Anonim, 2013. *Volume Produksi Ikan Lele-Gurame-Lainnya 2009-2013*. Diakses dari https://www.djpb.kkp.go.id/public/upload/statistik_lainnya/Statistik%20LELE,%20GURAME,%20LAINNYA.pdf pada tanggal 22 Februari 2019 pukul 13.16 WIB
- Anonim, 2018. *Kebutuhan Lele DIY Tahun 2017 Mencapai 48.031 Ton/ Tahun*. Diakses dari web <http://www.mekanisasikp.web.id/2018/01/kebutuhan-lele-diy-tahun-2017-mencapai.html> pada tanggal 29 Desember 2018 pukul 8.46 WIB
- Anonim. 2019. *Kondisi Geografis Kota Yogyakarta*. Diakses dari web <https://www.jogjakota.go.id/pages/geografis> pada tanggal 28 Juni 2019 pukul 08.13 WIB
- Anonim. 2019. *Tercatat 11.923 Penduduk Baru di Kota Yogya Selama 2018*. Diakses dari web <https://jogja.tribunnews.com/2019/01/25/tercatat-11923-penduduk-baru-di-kota-yogya-selama-2018> pada tanggal 28 Juni 2019 pukul 08.15 WIB
- Ballou, R. H. 1999. *Business Logistics Management 4th edition*. Prentice Hall. New jersey
- Bhote, K. R. 1996. *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty The Key to Greater Profitability*. American Management Association. New York

- Bienstock, C. C.; John, T. M.; dan Monroe, M. P. 1997. Measuring Physical Distribution Service Quality. *Jurnal marketing Science*. U.S.A, vol. 25, Hal. 31-44 : Academy of Marketing Science
- Cannon, J. P.; William, D. P.; dan Jerome , M. 2009. *Pemasaran Dasar Pendekatan Manajerial*. Jakarta. Salemba Empat
- Cateora, P.R. dan John, L. G. 2007. *Pemasaran Internasional*. Jakarta. Salemba Empat
- Darseno, S.P. 2010. *Buku Pintar Budi Daya dan Bisnis Lele*. Jakarta. AgroMedia Pustaka
- Djali dan Pudji, M. 2007. *Pengukuran dalam Bidang Pendidikan..* Jakarta. Grasindo
- Fandy, T. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi2. Yogyakarta. Andi
- Garside, A.K.. dan Dewi, R. 2017. *Manajamen Logistik*. Malang. Universitas Muhammadiyah Malang
- Glynn, W. J. dan James, G. 1995. *Understanding Service management*. England. John Wiley and Sons ltd
- Habiby, W. N. 2017. *Statistika Pendidikan*. Surakarta. Muhammadiyah University press.
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Elex Media Komputindo
- Juliandi, A.; Irfan; dan Saprinal, M. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis Konsep dan Aplikasi*. Medan. Umsu Press
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajamen Pemasaran*. Jakarta. Erlangga
- Lai, K dan Chenh, T.C.E. 2016. *Just-In-Time-Logistics*. New York. Routledge
- Lambert. D. M dan James. R. S. 1982. *Strategic Physical Distribution Management*. Richard D. Irwin, Inc. New York
- Lemeshow, S.; Hosmer Jr, D.W.; Klar, J.; dan Lwanga, S.K. 1990. *Adequency Of Sample Size In Health Studies*. New York. World Health Organization
- Lovelock, C. H. 1983. Classifying Service To Gain Strategic Marketing Insights. *Jurnal marketing*. Vol. 47, Hal 9-20
- Lutfianto, A dan Nisa, M. 2012. *Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Physical Distribution Service Quality(PDSQ) Pada Distribusi Produk Konstruksi di CV. Tunggal Teknik Surabaya*. Diakses dalam web

<https://media.neliti.com/media/publications/134707-ID-kepuasan-pelanggan-dengan-pendekatan-phy.pdf> pada pukul 5 Januari 2019

- Mamnun, T. 2019. 4 Faktor Penting Dalam Memilih Supplier Bisnis Yang tepat. Diakses di <https://www.maxmanroe.com/4-faktor-penting-dalam-memilih-supplier-bisnis-yang-tepat.html> pada tan8 Juni 2019 Pukul 15.30 WIBa
- Martilla, J.A. dan James, J.C. 1977. Importance-Performance Analysis. *Jurnal industrial marketing management*. Vol 41,hal. 77-79
- Mentzer, J. T.; Daniel, J. F.; John, L. K.. 1999. *Developing A Logistic Service Quality Scale*. *Journal of Business Logistic* Vol. 20. No.1
- Parasuraman, A.; Valarie, A.Z.; dan Leonard, L.B. (1985). A Conceptual Model of Service Quality And Its Implications For Future Research. *Jurnal Marketing*, vol. 49, hal. 41-50
- Parasuraman, A.; Valarie, A.Z.; dan Leonard, L.B. (1998). Service quality : A Multiple item scale for measuring consumer perception of service quality. *Jurnal Retailing*, vol. 64(1), hal. 12-40
- Politis, Y.; Apostolos, G.; dan Spyridon, B. 2013. Logistics Service Quality and its effects on customer satisfaction in the manufacturing companies' supply chains empirical evidence from Greece. *Journal of Modelling in Management*. Vol. 9. No. 2.
- Raharjo, S. 2014. *Uji Validitas dengan Rumus Pearson SPSS*. Diakses dari web <https://www.konsistensi.com/2013/03/uji-validitas-data-dengan-rumus-pearson.html> pada tanggal 10 Juni 2019 Pukul 16.31 WIB
- Simamora, B. 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama
- Supranto J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. Bineka Cipta
- Thai,V.V. 2013. *Logistic Service Quality: Conceptual Model and empirical Evidence*. *International Journal of Logistic* Vol.16. No.2, hal. 114-131
- Triyanti, R dan Nesyana. S. 2012. Kajian Pemasaran Ikan lele (*Clarias Sp*) Dalam Mendukung Industri Perikanan Budidaya (Studi Kasus di Kabupaten Boyolali, Jawa Tengah). *Jurnal Sosek Kp* Vol 7. No. 2
- Umar, H. 2003. *Metode Riset Bisnis*. Jakarta. Gramedia
- Versa, B dan Hartono, S. 2014. Pengaruh Logistics Sevice Quality Terhadap Customer Satisfaction Cat Emco PT Satriakarya Adiyudha (PT SKAY). *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, Vol.2 No.2.



- Waluya, Bagja. 2006. *Menyelami fenemone Sosial di masyarakat*. Bandung. PT Setia Purna Inves
- Widiyanesti, S dan Retno S. 2012. *Penentuan Kriteria Terpenting dalam Pemilihan Supplier di Family Business dengan Menggunakan Pendekatan Analytic Hierarchy Process (AHP)*. *Jurnal Riset Manajemen*, Vol. 1. No1
- Wishnu, A.P. 2008. *Logistik Praktis*. Jakarta. PT elex Media Komputindo
- Zahir. 2015. *Materi strategi Produk dan Jasa*. Diakses dari web <https://www.slideshare.net/zahiripb/materi-strategi-produk-jasa> pada tanggal 15 Januari 10.49 WIB
- Zailani, S.; Shima, J. M. I.; Davoud, N.; dan Nur, I. S. 2018. *Halal Logistics Service Quality: Conceptual Model and Empirical Evidence*. Dalam *British Food Journal*, Vol.120.No.