UNIVERSITAS
GADJAH MADA

PENGUKURAN KUALITAS KINERJA KANTIN PADA PERGURUAN TINGGI
RIZKI DYAH ARYANTI, Rika Fatimah P.L, S.T.,M.Sc.,Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2019 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR PUSTAKA

Achman, Child Narbuko dan Abu. 2005. *Metodologi Penelitian Cet. Ketujuh.* Jakarta: PT. Bumi Akasara.

Agama, Bagian Proyek Sarana dan Prasarana Produk Halal Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggraan Haji Departemen. 2003. *Petunjuk Teknis Pedoman Sistem Produksi Halal.* Jakarta .

Amstrong, Philip Kotler & Gary. 2007. *Dasar-Dasar Pemasaran, Edisi Bahasa Indonesia.* Jakarta: PT Prehallindo.

Bolton D J, Meally A, Blair I S, McDowell D A & Cowan C. 2008. "Food safety knowledge of head chefs and catering managers in Ireland." *Food Control* 291-300.

Bougie, Uma Sekaran & Roger. 2016. *Research Method for Business : A Skill Building Approach.* UK: John Wiley & Sons Inc.

C, Jianu C & Chis. 2012. "Study on the hygiene knowledge of food handlers working in small and medium sized companies in western Romania." *Food Control* 151-156.

Chandra, Fandy Tjiptono dan Gregorius. 2011. *Service, Quality and Satisfaction (edisi 3).* Yogyakarta: Andi.

Dharmmesta, B S. 1999. "Loyalitas Pelanggan : Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti." *Journal Ekonomi dan Bisnis Vol 14 no 3* 73-88.

Goetsch, David L dan Davis , Stanley B. 1994. *Quality Management.* New York: Pears on International.

Gonroos, C. 2001. "The Perceived Service Quality Concept A Mistake ? Managing Service Quality." *An International Journal* 150-152.

Herdiansyah, Haris. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial.* Jakarta: Penerbit Salemba Humanika.

Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial: Pendeketan Kualitatif dan Kuantitatif.* Ciaracas, Jakarta: Erlangga.

Indivara, N. 2009. *Untung Besar 80 Jt-an Duduk Doang.* Yogyakarta: Indonesia Cerdas.

Kontur, Rounny. 2007. *Metodologi Penelitian : Untuk Penulisan Skripsi Dan Tesis.* Jakarta: Buana Printing.

Kotler, Philip dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran Edisi KeduaBelas.* Jakarta: PT Indexs.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA

PENGUKURAN KUALITAS KINERJA KANTIN PADA PERGURUAN TINGGI
RIZKI DYAH ARYANTI, Rika Fatimah P.L, S.T.,M.Sc.,Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2019 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran Edisi Bahasa Indonesia Jilid Satu.* Jakarta: Prentice Hall.

Krajewski, Lee J. dan Ritzman, Larry P. 1990. *Operations Management : Strategy and Analysis, 2nd Edition.* Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company.

Markovic S, Raspor S & Segaric K. 2010. "Does restaurant performance meet customer's expectations? An assessment of restaurant service quality using a modified dineserv approach." *Journal of Tourism and Hospitality Management* 181-195.

Martilla, J.A. and James, J.C. 1977. "Importance Performance Analysis." *Journal Of Marketing* 77-79.

Muhidin, Ating Somantri dan Sambas Ali. 2006. *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian.* Bandung: Pustaka Setia.

Osimani A, Aquilanti, L., & Clementi F. 2015. "Evaluation of HACCP system implementation on tje quality of mixed fresh-cut salad prepared in a university canteen: a case study." *Journal of Environmental Health* 78-84.

Osimani A, Milanovic V, Aquilanti L, Polverigiani S, Garofalo C & Clementi F. 2018. "Hygiene auditing in mass catering : a 4 year study in a university canteen." *Public Health* 17-20.

Osimani, A. , Aquilanti, L. , Tavoletti, S., & Clementi, F. 2013. "Evaluation of HACCP system in a university canteen : Microbiological monitoring and internal auditing as verification tools." *Intenational Journal of Environmental Research and Public Health* 1572-1585.

Parasuraman A, Zeithaml V.A & Berry L.L. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research." *The Journal of Marketing* 41-50.

Parasuraman A, Zeithaml V.A, and Berry L.L. 1988. "SERVQUAL : A Multi Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing* Vol 64 (1) 12-37.

Perdani C G, Angelina R & Sucipto. 2017. "Evaluation of Halal Assurance System in Hotel Restaurant with Shariah Concept to Support Halal Tourism (Case Study at Hotel Fariz Syariah Malang)." *In Proceeding The 1st International Conference on Sustainable Toursm.*

Segaric, C. H. Lovelock & K. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa (Terjemahan).* Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.

Sofyan, M. 2016. "Analisa Kepuasan Masyarakat Kota dan Kabupaten Mojokerto Terhadap Proyek Pengendalian Banjir Perkotaan dengan Metode Importance Performance Analysis." *Jurnal Eksekutif* 132.

Sugiyono. 2000. *Metode Penelitian Bisnis Cet 1.* Bandung: Cv. alvabeta.

UNIVERSITAS
GADJAH MADA

PENGUKURAN KUALITAS KINERJA KANTIN PADA PERGURUAN TINGGI
RIZKI DYAH ARYANTI, Rika Fatimah P.L, S.T.,M.Sc.,Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2019 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Cetakan ke 4.* Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.

Tjiptono, F. 2007. *Pemasaran Jasa.* Malang: Banyumedia Publishing.

—. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima.* Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa.* Yogyakarta: Penerbit Andi.

Veiros M. B, Proenca R. P. C , Santos M. C. T , Kent Smith L & Rocha A. 2009. "Food safety pratices in a Portuguese canteen." *Food Control* 936-941.