

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim 1. 2015. *Statistik Restoran / Rumah Makan*. Dalam http://www.bps.go.id/hasil_publicasi/flip_2011/8204004/index11.php?pub=Statistik%20Restoran/Rumah%20Makan%202010). Diakses pada tanggal 4 September 2015.
- Anonim 2. 2015. *Pengertian dan Klasifikasi Rumah Makan atau Restoran*. Dalam <http://pariwisatadanteknologi.blogspot.com/2010/06/pengertian-dan-klasifikasi-rumah-makan.html>. Diakses pada tanggal 28 Agustus 2015.
- Anwar, A., Mulyari, D., Amelia, W. 2013. *Application Quality Function Deployment to Improve the Quality of Service in Ngodoe Café*. International Journal of Innovation, Management and Technology, Vol. 4, No.6, Desember 2013.
- Besterfield, D., Besterfield-Minchna. C., Besterfield, G., Besterfield-Sacre, M. 2003. *Total Quality Management Third Edition*. Prentice Hall. New York.
- Chen, J., Batchuluun, A., Batnasan, J. 2015. *Service Innovation Impact to Customer Satisfaction and Customer Value Enhancement in Airport*. Elsevier Technology in Society xxx 1-12.
- Cohen, Lou. 1995. *Quality Function Deployment: How to Make QFD Work for You*. Addison Wessley Publishing Company. Singapore.
- Gaspersz. 2002. *Total Quality Management*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gaspersz, Vincent. 2011. *Total Quality Management: Untuk Praktisi Bisnis dan Industri*. Jakarta : PT Percetakan Penebar Swadaya.
- Irawan, H. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Elek Media Komputindo.
- Janti, Suhar. 2014. *Analisis Validitas dan Reliabilitas dengan Skala Likert terhadap Pengembangan SI/TI dalam Penentuan Pengambilan Keputusan Penerapan Strategic Planning pada Industri Garmen*. Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi (SNAST) 2014. ISSN : 1979-911X, Yogyakarta.
- Nagamachi, Mitsuo. 1995. *Kansei Engineering: a New Ergonomic Consumer-Oriented Technology for Product Development*. International Journal of Industrial Ergonomics 15 (3-11).

- Nagamachi, Mitsuo. 2002. *Kansei Engineering as a Powerful Consumer Oriented Technology for Product Development*. Applied ergonomics 33 (2002) 289-294.
- Pabundu, Tika. 2006. *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Purwanto. 2011. *Statistika untuk Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sentana, Aso. 2008. *Key Result Area : Pengayaan Potensi Kepemimpinan Bisnis Berbasis Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo kelompok Gramedia.
- Soulek, K., Slevitch, L., Dallinger, I. 2015. *Applying Mixed Methods to Identify What Drives Quick Service Restaurant's Customer Satisfaction at the Unit-Level*. International Journal of Hospitality Management 50 (2015) 46-54.
- Sugiyono. 2008. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Strategi Bisnis dan Manajemen*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, F., Diana, A. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Turner, C.H. 2000. *Pengantar Teknik dan Sistem Industri*. Surabaya : Guna Widya.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa : Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta : PT Indeks.