

DAFTAR PUSTAKA

- AS/NZS. 1994. ISO 8402: *Quality Management and Quality Assurance Vocabulary Australian/New Zealand Standart*.
- BPS DIY. 2013. *Statistik Daerah Istimewa Yogyakarta*. Diakses dari: <https://yogyakarta.bps.go.id> pada 05 Februari 2017.
- BPS DIY. 2015. *Persentase Rumah Tangga dan Penduduk Menurut Jenis Kelamin Tahun 2015*. Diakses dari: <https://yogyakarta.bps.go.id> pada 13 Juli 2017.
- Cohen, Lou. 1995. *Quality Function Deployment: How to Make QFD Works For You*. Singapura: Addison-Wessley Publishing Company.
- Cronin, J. Joseph dan Taylor, Steven A. 1992. *SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based dan Perception-Minus-Expectations Measurements of Service Quality*. Dalam *Journal of Marketing* vol. 58, pp. 125-131.
- Gaspersz, Vincent. 2002. *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Guilford, J.P. 1956. *Fundamental Statistic in Psychology and Education, 3rd ed*. New York: McGraw-Hill Book Company, Inc.
- Huan, Tzung-Cheng dan Reaman, Jay. 2000. Dalam jurnal berjudul “*Importance Performance Analysis: The Need to Bridge Solitudes for Its Effective Use*”.
- Jasfar, farida. 2009. *Manajemen Jasa: Pendekayan Terpadu*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Kitcharoen, Krisana. 2004. *The Importance Performance Analysis of Service Quality Administrative Departements of Private Universitiesin Thailand*. Dalam *ABAC Journal Volume 24 No. 3*.
- Kotler, P. dan Keller, Kevin Lane. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.
- Lawshe, C. H. 1975. *A Quantitative Approach To Content Validity*. Personne: Psychology
- Lohmann, Guilherme dan Netto, Alexandre Panosso. 2008. *Tourism Theory: Concepts, Models, and Systems*. Sao Paulo: Editora Aleph.

- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Magnini, P. Vincent and Kim, Seontaik. 2015. “*The Influence of Restaurant Menu Font Style, Background Color, and Physical Weight on Consumers’ Perceptions*”. Dimuat dalam *International Journal of Hospitality Management*.
- Martilla, J. A. dan James, J. C. 1977. *Importance Performance Analysis*. Dimuat dalam *Journal of Marketing Volume 41*, 13-17.
- Pabundu, Tika. 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Pasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Berry, L. L. 1988. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*. Dalam *Journal of Retailing*, 12-40.
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia No. 12 Tahun 2014 Tentang Standar Usaha Rumah Makan.
- Putri, Emmita Devi Hari. 2016. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: Penerbit Deepublish.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Slack, N. 1991. *The Importance Performance Matrix as a Determinant of Improvement Priority*. Dalam *International Journal of Operations and Production Management*, 59-75.
- Sugiyono. 2010. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Bandung : PenerbitAlfabeta.
- Tjiptono, Fandi. 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandi dan Chandra, Gregoreus. 2011. *Service, Quality and Satisfaction, Edisi 3*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandi dan Chandra, Gregoreus. 2011. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandi dan Nastasia, Diana. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tohar, M. 2000. *Membuka Usaha Kecil*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.

Wahono, Shelawati. 2011. *Analisis Kualitas Jasa: Studi Kasus di Wisma MM UGM*. Dalam Thesis Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada.

Widiatmanti, Herru. 2015. *Penghasilan Kelas Menengah Naik Potensi Pajak*. Dalam <https://bppk.kemenkeu.go.id>. Diakses pada tanggal 13 Juli 2017.

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks.