

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S., 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Brandt, D., 2004. "An "Outside-In" Approach to Determining Customer-Driven Priorities For Improvement and Innovation. *White Paper Series*, Volume 5.
- Dahlan, M. S., 2011. *Statistik untuk Kedokteran dan Kesehatan, Deskriptif, Bivariat, dan Multivariat Dilengkapi Aplikasi dengan Menggunakan SPSS*. 3 penyunt. Jakarta: Salemba Medika.
- Hamdi, A. S. & Bahrudin, E., 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Husaini, 2003. *Pengantar Statistika*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Irawan, H., 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia.
- Khan, S., Hussain, S. M. & Yaqoob, F., 2012. Determinants of Customer Satisfaction in Fast Food Industry. *International Journal of Management and Strategi*, 3(4).
- Kotler, P., 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta: Prentice-Hall.
- Kotler, P. & Keller, K. L., 2008. *Manajemen Pemasaran*. 12 penyunt. Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang.
- Kotler, P. & Keller, K. L., 2008. *Manajemen Pemasaran. Jilid Satu*. 12 penyunt. Jakarta: Indeks.
- Lind, D. A., Machal, W. G. & Wathen, S. A., 2008. *Statistical Techniques in Business and Economics with Global Data Sets*. 13 penyunt. New York: McGraw Hill.
- Margono, 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Martono, N., 2010. *Statistik Sosial Teori dan Aplikasi Program SPSS*. Yogyakarta: Gava Media.
- Maryam, S. & Novasari, H. D., 2015. Pengaruh Citra Waroeng "SS" Surakarta Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Mediasi. *GEMA*, Volume 49.
- Mowen, J. & Minor, 1999. *Consumer Behavior: Buying, Having & Being*. 4 penyunt. New Jersey: Prentice Hall.

- Prasetijo, R. & Ihalauw, J. J., 2005. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: ANDI.
- Ramadhan, F., 2013. Hubungan Antara Kualitas Layanan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Pelanggan Waroeng Spesial Sambal Cabang Jatinangor. *Jurnal Universitas Padjadjaran*.
- Riduwan, 2003. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Sabar, R., 2007. *Pengantar Metodologi Penelitian*. FKIP: Universitas Muria Kudus.
- Santoso, S., 2008. *Panduan Lengkap Menguasai SPSS 16*. Jakarta: PT Elex Komputindo.
- Santoso, S., 2010. *Statistik Nonparametrik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Schiffman, L. G. & Kanuk, L. L., 2000. *Consumer Behavior*. 7 penyunt. New Jersey: Prentice Hall.
- Sitinjak, T., Durianto, D., Sugiarto & Yunarto, H. I., 2004. *Model Matriks Konsumen untuk Menciptakan Superior Customer Value*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Steven, P., Knutson, B. & Patton, M., 1995. "DINESERV : A tool for measuring service. *Cornell hotel and restaurant administration quarterly*, Volume 36, pp. 56-60.
- Sugiyono, 2006. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Supranto, J., 2007. *Statistik untuk Pemimpin Berwawasan Global*. 2 penyunt. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Tan, Q., Oriade, A. & Fallon, P., 2014. Service Quality and Costumer Satisfaction in Chinese Fast Food SECTOR: A Proposal For CFFRSERV. *An International Journal of Akdeniz University Tourism Faculty*, 2(1), pp. 30-53.
- Tinne, W. S., 2012. Factors Affecting Selection of Upscale Restaurants in Dhaka City. *ASA University Review*, 6(1).
- Wijaya, T., 2011. *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: PT Indeks.



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RUMAH MAKAN
WAROENG SPESIAL SAMBAL**

FIDHIARTI EVI S, Dr. Nafis Khuriyati, STP, M.Agr, Dr.Ir. Dyah Ismoyowati, M.Sc

Universitas Gadjah Mada, 2016 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. & Berry, L. L., 1996. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: The Free Press.