

DAFTAR REFERENSI

- Algifari. 2016. *Mengukur Kualitas Layanan*. Cetakan ke 1. Yogyakarta: BPFE.
- Arikunto, Suharsimi. 2015. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bunchalio, Worranoot., Pornthipa Ongkunaruk., and Thanit Puthongsiriporn. 2018. "Enhancing The Service Quality of A Japanese Restaurant by Importance-Satisfaction Analysis". *Journal Information Technology Management Society Transactions on Innovation & Business Engineering* 03 (2018), 22-29, e-ISSN: 2539-5904.
- Daryanto dan Setyobudi Ismanto. 2016. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang: Gava Media.
- Ghozali, Imam. 2015. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, Ayumi Fitriani., dan Wahyu Budi Priatna. 2015. "Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Restoran *Happy Cow Steak* Bogor Jawa Barat". *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi*, 04 Desember 2015, Vol. 3 No. 2, Hal. 275-293, ISSN: 2664:2132.
- Horax, Michelle., Lucy Sanjaya., Jessica Pratiwi, dan Agnes Yosephine K. 2017. "Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Restoran Cepat Saji (*Restoran X*) dengan Metode *Service Quality (Servqual)*". *Jurnal Metris* 18 (2017), Hal. 65-74, ISSN: 1411-3287.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo, 2016. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE
- Jasfar, Farida. 2015. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kasnadi dan Rina Indrayani. 2019. "Importance of The Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction for Determining the Service Strategies Through the *Servqual Model Approach*". *Journal of Management and Business*, Vol. 18, No. 1 (March 2019), p-1412-3789 e-2477-1783.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2015. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 15. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 14, Jakarta: Erlangga.

- Lupiyoadi, Rambat. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nazir, Mohammad. 2016. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Novrianto, Juang. 2016. "Analisis Kepuasan Pelanggan pada Restoran SOP Tunjang Pertama (M1) di Pekanbaru". *Jurnal Valuta* Vol 2 No 2, Oktober 2016, Hal. 171-189, ISSN: 2502-1419.
- Paramita, Meryana Santya., Wike Agustin Prima Dania, dan Dhita Morita Ikasari. 2014. "Penilaian Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan menggunakan Metode Servqual (Service Quality) dan Six Sigma (Studi Kasus pada "Restoran Dahlia" Pasuruan)". *Jurnal Industria* Vol 4 No 3 hal 102-115, ISSN: 2215-1982.
- Putu Anggi, Sri Mulyani, Cokorda Anom Bayu Sadyasmara. 2018. "Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Produk Kopi dan Kualitas Pelayanan Menggunakan Importance Performance Analysis". *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Agroindustri* Vol 2 No 6, April 2018, Hal. 147-157, ISSN: 2503-488X.
- Saladin, Djaslim. 2015. *Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran*. Cetakan Keempat. Bandung: Linda Karya.
- Saneva, Dushica and Sonja Chortoseva. 2018. "Service Quality in Restaurants: Customers' Expectation and Customers' Perception". *SAR Journal* Volume 1, Issue 2, Pages 47-52, ISSN 2619-9955, June 2018.
- Sekaran, Uma. 2015. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis (Research Methods for Business)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Supranto, J. 2016. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Swastha, Basu Dharmesta dan Irawan. 2015. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 4. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Tzeng, Gwo Hshiang and Hung-Fan Chang. 2011. "Applying Importance-Performance Analysis as a Service Quality Measure in Food Service Industry". *Journal of Technology Management & Innovation*, 30 August 2011, Volume 6, Issue 3,

ISSN: 0718-2724.

Wahyudin, Melli Suryanty., Redy Badrudin., 2019. “*Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Layanan Pasar Modern di kota Bengkulu*”. Jurnal Agrisep 18 (2019), Hal. 153-164, ISSN: 1412-8837.

Zeithaml, V. A., M. J. Bitner, Dwayne. D. Gremler. 2013. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 6th ed.* Boston: Mc.Graw-Hill.