

DAFTAR PUSTAKA

- Afif, Anisah Fitriah. 2017. *Analisis Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode Service Quality (Servqual)*: Skripsi Universitas Islam Indonesia. Diakses dari https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/10575/Tugas%20Akhir_Anisah%20Fitriah%20Afif_12522194.pdf?sequence=14&isAllowed=y
- Ahmad, Zanuar Faisal. 2018. *Analisis Kualitas Layanan Konsumen Pada Rumah Makan "Waroeng Steak and Shake" Yogyakarta*: Skripsi Universitas Islam Indonesia. Diakses dari <https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/10374/Skripsi%20Analisis%20Kualitas%20Layanan%20Konsumen%20Pada%20Rumah%20Makan%20E2%80%9CWaroeng%20Steak%20and%20Shake%20E2%80%9D%20Yogyakarta.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Alexander, Yopi. (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Penginapan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Arinas di Bandar Lampung*. Jurnal Manajemen dan Bisnis Vol. 1 No. 1 Oktober 2010: 68-87. Diakses dari <http://jurnal.uubl.ac.id/index.php/jmb/article/view/37>
- Astuti, Yanita Candra. 2013. *Hubungan Antara Dukungan Sosial Dengan Coping Strategy Pada Ibu Yang Memiliki Anak Penyandang Tunagrahita*: Skripsi Universitas Pendidikan Indonesia. Diakses dari http://repository.upi.edu/3885/6/S_PSI_0800932_Chapter3.pdf
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah, 2020. "Jumlah Rumah Makan/Restoran Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Tengah, 2012-2019". <https://jateng.bps.go.id/statictable/2020/08/12/2099/jumlah-rumah-makanrestoran-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-jawa-tengah-2012-2019.html>. Diakses pada 17 September 2020 jam 10.40 WIB.
- Ebert, Ronald J. dan Ricky W. Griffin. 2013. *Business Essentials*. Ninth Edition. London: Pearson
- Gunawan, Andreas Aldo. 2016. *Pengaruh Kompensasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja karyawan pada PT Gesit Nusa Tangguh*. Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis. Vol. 16. No. 1. Diakses dari <https://media.neliti.com/media/publications/98066-ID-pengaruh-kompensasi-dan-disiplin-kerja-t.pdf>
- Harianja, Dedy Douglas, et al 2015. *Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan Terhadap Pengunjung Perpustakaan Universitas Diponegoro*. JURNAL GAUSSIAN, Volume 4, Nomor 4, Diakses dari <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/gaussian/article/view/10132>
- Iswidodo.2017. "Kadin Sebut Semarang Surga Bisnis Kuliner, Ini Buktinya".

<https://jateng.tribunnews.com/2017/05/09/kadin-sebut-semarang-surga-bisniskuliner-ini-buktinya>. Diakses pada 17 September 2020 jam 10.20 WIB.

- Khusaini, Ahmad. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Spa Club Arena Yogyakarta*: Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta. Diakses dari <http://eprints.uny.ac.id/30777/1/SKRIPSI%20Ahmad%20Khusaini%2C%20NIM%2011603141015.pdf>
- Martilla, J. A. and James, J.C. (1997). *Importance-Performance Analysis*. The Journal of Marketing, 41(1).pp. 77-79. Diakses dari http://umnaw.ac.id/wp-content/uploads/2019/02/Importance-performance-analysis_Martilla-James-1977.pdf
- Mustaniroh, A. S. Lestari, R. E dan Sari, N. E. 2010. *Penilaian Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL (Service Quality) (Studi Kasus Pada “Wroeng X” Cab. Soekarno Hatta, Malang)*. Jurnal Teknologi Pertanian 11(3): 152-161. Diakses dari <https://jtp.ub.ac.id/index.php/jtp/article/download/319/400>
- Parasuraman, A., et al. 1990. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectation*. New York: The Free Press. Diakses dari <https://books.google.co.id/books?id=RWPMYP7sN8C&printsec=frontcover&dq=free+download+jurnal+Delivering+Quality+Service+Balancing+Customer+Perceptions+and+Expectation+pdf&hl=en&sa=X&ved=2ahUKEwiRgfWpt7jtAhUjjuYKHdVrBZcQuwUwAHoECAIQCQ#v=onepage&q=free%20download%20jurnal%20Delivering%20Quality%20Service%20Balancing%20Customer%20Perceptions%20and%20Expectation%20pdf&f=false>
- Parasuraman, A., et al. 1988. *SERVQUAL: A-multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Diakses dari https://www.researchgate.net/profile/Valarie_Zeithaml/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf
- Parasuraman, A., et al. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Diakses dari https://www.researchgate.net/publication/225083670_A_Conceptual_Model_of_Service_Quality_and_its_Implication_for_Future_Research_SERVQUAL
- Prananda, Yandra., et al. 2019. *Penerapan Metode Service Quality (Servqual) untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan*. Jurnal OPSI Vol 12 No. 1. Diakses dari <https://media.neliti.com/media/publications/289338-penerapan-metode-service-quality-servqua-83e2697c.pdf>

- Puspita, Gita Tiara. 2014. *Analisis Perbandingan Persepsi Mahasiswa Akuntansi Mengenai Perilaku Etis Akuntan Universitas Pendidikan Indonesia: Skripsi Universitas Pendidikan Indonesia*. Diakses dari <http://repository.upi.edu/14052/>
- Sahfitri, Vivi. 2017. *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pemanfaatan Facebook Commerce Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*. Jurnal Ilmiah MATRIK Vol.19 No.1. Diakses dari <https://media.neliti.com/media/publications/224936-analisis-kepuasan-pelanggan-terhadap-pem-92f15c25.pdf>
- Saputra, Sandika. (2014). *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Rumah Makan Metro*. Jurnal Ekonomi. Diakses dari <http://repository.unib.ac.id/8326/>
- Winanda, Ariani Putri. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji Dengan Metode Servqual (Service Quality) dan IPA (Importance Performance Analysis) Studi Kasus Restoran Olive Fried Chicken*. Industrial Engineering Online Journal, vol. 5, no. 4. Diakses dari <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/ieoj/article/download/14146/13680>
- Yusuf, Irfan Maulana. 2017. *Pengaruh Harga dan Suasana Café Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Café Cofindo Bandung: Skripsi Universitas Pasundan*. Diakses dari <http://repository.unpas.ac.id/31651/>

