

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: ALFABETA
- Ariani, Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Arsyad, Lincolin. 2001. *Peramalan Bisnis*. Edisi Pertama. Yogyakarta: penerbit BPFE-YOGYAKARTA
- Dahana, Mahendra. 2013. *Usulan Perbaikan Kualitas Layanan AHASS Din Jaya Motor Menggunakan Servqual dan Diagram Fishbone*. Skripsi tidak diterbitkan. Surabaya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unair Surabaya.
- Efendi, Sofian & Tukiran. 2012. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES
- Evans, James R. & William M. Lindsay. 2011. *The Management and Control of Quality*. 8th Edition. Canada: South-Western
- Fajriyah, Nindya Nur, dkk. 2014. Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode *Fuzzy Servqual* pada Restoran X di Kota Malang. Skripsitip.staff.ub.ac.id. (online), diakses tgl 1 juni 2015
- Foster, Thomas. 2007. *Managing Quality; Integrating Supply Chain*. Third Edition. Upper Saddle River. New Jersey: Pearson Prentice Hall
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Haksever, Cengiz & Barry Render. 2013. *Service Management*. USA: FT Press
- Hardelina, Listya Anjali. 2012. *Rancangan perbaikan Kualitas layanan Melalui Integrasi Metode Servqual dan AHP (Studi kasus: C&R Cafe & Resto)*. Skripsi tidak diterbitkan. Surabaya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unair Surabaya.
- Heizer, Jay & Barry Render. 2008. *Operations Management*. 9th Edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall
- Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa; Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Juran, J. M. & Frank M.Gryna.1993.*Quality Planning and Analysis*. 3th Edition. Singapore: McGraw-Hill, Inc

- Katarne, Rajnish & Satyendra Sharma. 2010. *Measurement of Service Quality of an Automobile Service Centre*. International Conference on Industrial Engineering and Operations Management
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Terjemahan Oleh Bob Sabran. 2009. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Lind, Douglas A, et al. 2008. *Teknik-teknik Statistika Dalam Bisnis Dan Ekonomi; Menggunakan Kelompok Data Global*. Terjemahan Oleh Chriswan Sungkono. 2008. Jakarta: Salemba Empat
- Lovelock, Christopher, et al. Tanpa tahun. *Pemasaran Jasa; Manusia, Teknologi, Strategi*. Edisi Ketujuh. Terjemahan oleh Dian Wulandari dan Devri Barnadi Putera. 2010. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa; Berbasis Kompetensi*. Edisi Ketiga. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Malik, Shahab Alam, et al. 2013. *Measuring Service Quality Perceptions of The Customers of Restaurant in Pakistan*. International Journal for Quality Research 7(2) 187–200 ISSN 1800-6450
- Metters, Richard, et al. 2003. *Service Operations Management*. Canada: Thomson South-Western
- Moniva, Nandya Whita. 2013. *Analisis Perbaikan Kualitas Layanan Grapari Telkomsel Surabaya dengan Metode Servqual dan Diagram Fishbone*. Skripsi tidak diterbitkan. Surabaya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unair Surabaya.
- Muktiyoso, bagus. 2012. *Evaluasi Kualitas Layanan Menggunakan Servqual dan Identifikasi Permasalahan Menggunakan Diagram Fishbone Ishikawa (Studi kasus Pada Pencucian Mobil D'Garage Autosort)*. Skripsi tidak diterbitkan. Surabaya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unair Surabaya.
- Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu; Total Service Management*. Bogor: Ghalia Indonesia
- _____, 2005. *Manajemen Mutu Terpadu; Total Quality Management*. Edisi Kedua. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nurgiyantoro, Burhan, dkk. 2009. *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu-ilmu Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- PH, Bartono & Ruffino E. M. 2005. *Food Product Management; di Hotel dan Restoran*. Yogyakarta: Penerbit Andi

- Ratnasari, Ririn Tri & Mastuti H. Aksa. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa; Teori dan Kasus*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Riduwan. 2005. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: ALFABETA
- Rini, Nimas Mustika. 2015. *Analisis dan Usulan Perbaikan Manajemen Mutu Jasa Pendidikan Pada Sekolah Menengah Atas Negeri 14 Surabaya yang Telah Bersertifikasi ISO 9001*. Skripsi tidak diterbitkan. Surabaya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unair Surabaya.
- Slack, Nigel et al. 2010. *Operations management*. 6th. Italy : FT Prentice Hall
- Sumaedi, Sik & Medi Yarmen. 2015. *Measuring Perceived Service Quality of Fast Food Restaurant in Islamic Country: a Conceptual Framework*. *Procedia Food Science* 3 (2015) 119 – 131
- Sugiarto. 2001. *Teknik Sampling*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Sugiarto, Endar & Sri Sulartiningrum. 2003. *Pengantar Akomodasi dan Restoran; Untuk Anda yang Berkecimpung dalam Industri Pariwisata*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: ALFABETA
- Syukron, Amin dan Muhammad Kholil. 2013. *Six Sigma; Quality for Business Improvement*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono, Fandi. 1997. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Penerbit Andi
- _____. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- _____. 2008a. *Service Management; Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- _____. 2008b. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandi dan Anastasia Diana. 1996. *Total Quality Management*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi
- _____, 2003. *Total Quality Manajemen*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Toruan, Elvis B LBN. 2009. *Analisis Kesesuaian Harapan Dengan Persepsi Konsumen Atas Service Quality Pada Rumah Makan Primarasa Cabang Ahmad Yani Di Surabaya*. Skripsi tidak diterbitkan. Surabaya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unair Surabaya

- Utami, Anggitha. 2015. *Rancangan Perbaikan Kualitas Layanan Homecare Klinik Pratama Adi Hayati Surabaya dengan Menggunakan Metode Servqual, Analytic Network Process dan Quality Function Deployment*. Skripsi tidak diterbitkan. Surabaya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unair Surabaya
- Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia-Kampus Fakultas Ekonomi UII
- Yazid. 2005. *Pemasaran Jasa; Konsep dan Implementasi*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Ekonisia-Kampus Fakultas Ekonomi UII

