

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, 2004, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Cetakan Keenam, Alfabeta, Bandung.
- Azwar, A, 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan: aplikasi prinsip lingkaran pemecahan masalah*, Sinar Harapan, Jakarta.
- Brady, M. K., & Cronin, J. (2001). Beberapa pemikiran tentang konseptualisasi pelayanan yang dirasakan Kualitas: Pendekatan hirarkis. *Journal of Marketing*, 65 (3), 34-49.
- Brady, M. K., Robertson, C. J., & Cronin, J. (2001). Mengelola niat perilaku di lingkungan budaya yang beragam: Sebuah penyelidikan kualitas layanan, nilai layanan, dan kepuasan bagi pelanggan cepat saji Amerika dan Ekuador. *Jurnal Manajemen Internasional*, 7 (2), 129-149.
- BPS. 2015. *Pertumbuhan Perindustrian Republik Indonesia 2014*. Jakarta, Indonesia: Badan Pusat Statistik
- BPS. 2015. *Statistik Restoran/Rumah Makan 2014*. . Jakarta, Indonesia: Badan Pusat Statistik
- Chelladurai, P., & Chang, K. (2000). Target dan standar kualitas dalam pelayanan olahraga. *Sport Management Review*, 3 (1), 1-22.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. New York, USA: McGraw-Hill.
- Cronin, J.J., & Taylor, S.A. (1992). Mengukur kualitas layanan: Apakah pemeriksaan dan perpanjangan. *Journal of Marketing*, 56, 55-68.
- Gronroos, C. (1984). Sebuah model kualitas layanan dan implikasi pemasarannya. *Eropa Journal of Marketing*, 18 (4) 36-44.
- Gronroos, C. (1990). *Manajemen layanan dan Pemasaran*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Hair Jr., J.F., Black, W.C., Babin, B.J., & Anderson, R.E. (2010). *Multivariate data analysis*, 7<sup>th</sup> ed. New Jersey: Pearson Education.
- Johns, N., & Tyas, P. (1996). Penggunaan Service Quality Teori Gap untuk membedakan antara outlet jasa makanan. *Layanan Industri Journal*, 16 (3), 321-46.

- Kara, A., Kaynak, E., & Kucukemiroglu, O. (1995). strategi pemasaran untuk makanan cepat saji restoran: A view pelanggan. *International Journal of Hospitality Kontemporer Manajemen*, 7 (4), 16-22.
- Kim, H.J., McCahon, C., & Miller, J. (2003). kualitas pelayanan menilai di kasual Korea restoran yang Menggunakan DINESERV. *Jurnal Foodservice Bisnis Penelitian*, 6 (1), 67-86.
- Kim, W.G., Ng, C.Y.N., & Kim, Y. (2009). Pengaruh DINESERV institusional pada kepuasan pelanggan, niat kembali, dan kata-dari-mulut. *International Journal of Manajemen Perhotelan*, 28, 10-17.
- Kivela, J., Inbakaran, R., & Reece, J. (1999). riset konsumen di restoran lingkungan, Bagian 1: Sebuah model konseptual kepuasan makan dan pulang perlindungan. *International Journal of Manajemen Perhotelan Kontemporer*, 11 (5), 205-222.
- Kotler, P., & Keller, L.K. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Edisi kedua belas. Indeks : Jakarta
- Kotler, P., & Keller, L.K. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke-13. Jakarta : Erlangga
- Levine, D. M., Stephen , D. F., Krehbiel, T. C., & Berenson , M. L. (2011). *Statistics for Manager Using Microsoft Excel* . New York, USA: Pearson.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Pemasaran Jasa: People, Technology, Strategy*. New Jersey, USA: Pearson.
- Mehta, S. C., Lalwani, A. K., & Han, S. L. (2000). kualitas pelayanan di ritel: relatif efisiensi pengukuran alternatif skala untuk produk-layanan yang berbeda lingkungan. *International Journal of Retail & Manajemen Distribusi*, 28 (2), 62-72.
- Mei, A. W. O., Dean, A. M., & White, C. J. (1999). kualitas layanan Menganalisis di industri perhotelan. *Mengelola Service Quality*, 9 (2), 136-143.
- Min, H., & Min, H. (2011). Benchmarking kualitas pelayanan restoran cepat saji waralaba di Amerika Serikat. *Benchmarking: An International Journal*, 18 (2), 282-300.
- Mohsin, A. (2005). Layanan persepsi kualitas: penilaian restoran dan café pengunjung di Hamilton. *Selandia Baru, The Business Review*, 3 (2), 51-57.

- Mulyadi Praminta (2012). *Protes Klaim "Kopitiam" oleh Individu*, <http://detikfood.pitoong.com>
- Namkung, Y., & Jang, S. (2007). Apakah kualitas makanan benar-benar penting di restoran? Dampaknya pada kepuasan pelanggan dan niat perilaku. *Jurnal Perhotelan dan Penelitian Pariwisata*, 31 (3), 387-409.
- Olorunniwo, F., & Hsu, M. K. (2006). Sebuah analisis tipologi kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan niat perilaku dalam layanan massa. *Mengelola Kualitas Layanan*, 16 (2), 106-123.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). Sebuah model konseptual layanan kualitas dan implikasinya untuk penelitian masa depan. *Journal of Marketing*, 49 (4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: Sebuah skala item yang beberapa untuk mengukur persepsi konsumen terhadap kualitas layanan. *Journal of Retail*, 64 (1), 12-40.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Perbaikan dan Penilaian ulang Skala SERVQUAL. *Journal of Retail*, 67 (4), hlm. 420-450.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2004). Perbaikan dan penilaian ulang skala SERVQUAL. *Jurnal ritel*, 67 (4), 114.
- Pettijohn, L.S., Pettijohn, Masehi, & Luke, R.H. (1997). Evaluasi restoran cepat saji kepuasan: Penentu, perbandingan kompetitif dan dampaknya pada masa depan perlindungan. *Jurnal Restaurant dan Foodservice Pemasaran*, 2 (3), 3-20.
- Qin, H., & Prybutok, V.R. (2008). Penentu kualitas layanan pelanggan yang dirasakan di makanan cepat saji restoran (FFRs) dan hubungan mereka dengan kepuasan pelanggan dan niat perilaku. *Manajemen Mutu Journal*, 15 (2), 35-50.
- Qin, H., & Prybutok, V. R. (2009). kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan niat perilaku di restoran cepat saji. *International Journal of Kualitas dan Layanan Sciences*, 1 (1), 78-95.
- Qin, H., Prybutok, V. R., & Zhao, T. (2010). kualitas pelayanan yang dirasakan di restoran cepat saji: Bukti empiris dari Cina. *International Journal of Kualitas & Keandalan Manajemen*, 27 (4), 424-437.
- Parasurahman. 2005. Dimensi Kualitas Jasa. <http://asep-m-ramdan.blogspot.com/2008/10/hubungan-kualitas-jasa-dan-kepuasan.html> Access 11032013.

- Raajpoot, N. A. (2002). TANGSERV: Sebuah item skala beberapa untuk mengukur kualitas nyata dalam industri jasa makanan. *Jurnal Foodservice Penelitian Bisnis*, 5 (2), 109-127.
- Ryu, K., & Han, H. (2010). Pengaruh kualitas makanan, layanan, dan fisik lingkungan pada kepuasan pelanggan dan niat perilaku dalam cepat-santai restoran: Moderating peran harga dirasakan. *Journal of Hospitality & Tourism Penelitian*, 34 (3), 310-329.
- Scarcelli, J. (2007). Bersih Restaurant Toilet: Apakah mereka Tunjukkan Clean Kitchen? Diterbitkan Masters Tesis, Purdue University, West Lafayette, Indiana.
- Sekaran, U. & Bougie, R. (2013). *Research Methods for Business*, 6<sup>th</sup> ed. United Kingdom: Wiley.
- Tan Qingqing *et al.* (2014): Service Quality in Fast Food Sector. *Journal of Akdeniz University Tourism Faculty*, 30-53
- Tashakkori, A., & Teddlie, C. (Eds). (2003). *Handbook of Mixed-metode dalam Sosial dan Perilaku Research*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality, and Satisfaction*. Jogjakarta, Indonesia: PENERBIT ANDI.
- Ting, D. H. (2004). Kualitas layanan dan kepuasan persepsi: efek lengkung dan interaksi. *International Journal of Bank Marketing*, 22 (6), 407-420.
- Tomlinson, M. (2003). Gaya hidup dan kelas sosial. *Eropa Sociological Review*, 19 (1), 97-111. Zhao, X., Bai, C., & Hui, Y.V. (2002). Penilaian empiris dan aplikasi SERVQUAL di department store Cina daratan. *Total Quality Management*, 13 (2), 241-254.
- Zeithaml, Valerie A and Mary Jo Bitner. 2000. *Service Marketing*. Mc Graw-Hill Companies. Singapore.