

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Fino Wahyudi. "Usulan Penerapan Metodologi DMAIC dan Service Blueprint Untuk Perbaikan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Mutu." *Jurnal OE*, 2015.
- Azwar, Saifuddin. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar, 2015.
- Christopher Lovelock, Jochen Wirtz, Hean Tat Keh & Xiongwen Lu. *Services Marketing In Asia*. Prentice Hall: Pearson, 2012.
- Dewa, Tsana Sekar Biru Permata. *Analisis Risiko dan Mitigasi Risiko dengan Pendekatan Metode House of Risk (Studi Kasus Pada UKM Batik Kumbang Ali-Ali)*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2017.
- Gamel. "Besarnya Sampel dan Teknik Sampling." *Magister Manajemen Rumahsakit*, 2012: <http://gamel.fk.ugm.ac.id>.
- Heizer, J. & Render. *Operations Management. Tenth Edition*. New Jersey, USA: Pearson, 2011.
- Irawan, Achmad Lutfi & Herry. "Analisis Risiko Rantai Pasok dengan Model House Of Risk (HOR) (Studi kasus pada PT XXX)." *Jurnal Manajemen Indonesia*, 2012: 3.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2012.
- Kristiana, Dewi. *Pengaruh Lingkungan Fisik, Interaksi Pelanggan- Pelayan, Kecocokan Tema-Makanan Terhadap Emosi Dan Kepuasan Pelanggan Di House Of Raminten Kotabaru Yogyakarta*. 2013. <http://ejournal.uajy.ac.id/1271/3/2MM01568.pdf> (diakses November 2017, 21).
- Kusnadi, Eric. *Metodologi Penelitian MSI Undip*. 2015. [http://rizal.blog.undip.ac.id/files/2009/08/2013\\_Fishbone-Diagram-dan-Langkah.pdf](http://rizal.blog.undip.ac.id/files/2009/08/2013_Fishbone-Diagram-dan-Langkah.pdf) (diakses November 2017, 21).
- Lemeshow S, Hosmer D, Klar J, Lwanga S. *Adequacy of sample size in health studies*. John Wiley & Sons, 1997.
- Limanan, Caecelia Cynthia. *The Application Of Service Blueprint and Fishbone Diagrams In Attempt To Improve The Service Quality At Sedep Malem Sundanese Restaurant*. Bandung: Universitas Katolik Parahyangan, 2017.
- Mardapi, Djemari. *Pengukuran Penilaian & Evaluasi Pendidikan*. Yogyakarta: Nuha Medika, 2012.

- P, Dyah Lintang T dan Nur Atmi. "Analisis Penyebab Risiko dan Mitigasi Risiko dengan Menggunakan Metode House of Risk Pada Divisi Pengadaan PT XYZ." *Journal Industrial Servicess Vol 3 No. 1a*, 2017: 3-6.
- Pujawan, I.P dan Geraldin, L.H. *House Of Risk : A Model For Proactive Supply chain Risk Management*. Surabaya: Guna Widya, 2009.
- Rahmatullah. *Pengukuran dan Pengelolaan Risiko Pada Supply Chain IKM Intip Dengan Pendekatan Metode House Of Risk (Studi Kasus: IKM Intip Kota Surakarta)*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2016.
- Ramadhani, Yuliasuti. "Peningkatan Kualitas Layanan Menggunakan Metode Quality Function Deployment dan Service Blueprint." *Seminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi*, 2012.
- Sandi, Suhendra Agusti Ari. *Pengaruh Intensitas Berkunjung Ke Cafe Terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa*. Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2016.
- Setyan, Yuni Dwi. *CO-WORKING SPACE ?? what is that ?* 2017. <http://hima.enviro.its.ac.id/2017/05/11/co-working-space-what-is-that/> (diakses November 21, 2017).
- Setyowardhani, Eva Siti A & Hapsari. "Identifikasi Blueprinting Pelayanan Publik Pada Jasa Sertifikasi (Studi kasus: Pelayanan Jasa Sertifikasi Teknis Kalibrasi di Balai Kalibrasi Pusat Pengawasan Mutu Barang Sekretariat Jenderal Kementerian Perdagangan)." *Jurnal Manajemen*, 2013.
- Subali, Bambang dan Pujiati Suyata. *Pengembangan Item Tes Konvergen dan Divergen dan Penyelidikan Validitasnya Secara Empiris*. Yogyakarta: Diandra Pustaka Indonesia, 2012.
- Sunyoto. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS, 2012.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia Cawang, 2014.
- Watson, Aviva Petrie & Paul. *Statistics for Veterinary and Animal Science Third Edition*. London: Wiley-Blackwell, 2013.
- Zeithalm, et al. "Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge." *Journal of the academy of marketing science*, 2013.