

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, T. 2016. *Outlook Susu Komoditas Pertanian Subsektor Peternakan*. ISSN: 1907-1507. Pusat Data dan Sistem Informasi Pertanian. Sekretariat Jenderal. Kementerian Pertanian. Jakarta.
- Astuti, R., H.W. Rahmanti, dan U. Effendi. 2017. Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Dan TRIZ (Studi Kasus Pada Restoran Ocean Garden Malang). *Jurnal Teknologi Pertanian*. Vol.18/No.1. Hal. 33-44.
- Badan Pusat Statistik. 2018. Produksi Susu Segar menurut Provinsi, 2009-2018. <https://www.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/1083> [06 November 2019]
- Badan Pusat Statistik. 2019. Pertumbuhan Ekonomi Jawa Timur Triwulan II-2019. <https://www.bps.go.id/pressrelease/2019/08/05/1058/pertumbuhan-ekonomi-jawa-timur-triwulan-ii-2019-.html> [30 November 2019]
- Dhiaulhaq, M.A., B. Praptono, dan M. Dellarosawati. 2018. Analisis Kepuasan Pelayanan Pelanggan Pada Ayam Bakar Kabita Cabang Kopo Margahayu Kabupaten Bandung Dengan Menggunakan Integrasi Model Servqual Dan Kano. *Proceeding of Engineering*. Vol.5/No.3. Hal. 1-8.
- Kotler, P. and K.L. Keller. 2016. *Marketing Management Global Edition*. Edisi 15. United Kingdom: Pearson Education Limited.
- Lupiyoadi, R. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Markhumah, U., Triyono, dan N. Sasongko. 2019. Pengaruh Ketegasan Sanksi Pajak, Pengetahuan Pajak, Tax Amnesty, Pelayanan Fiskus, Reformasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Wajib

Pajak Badan Di KPP Pratama Surakarta). *The 9th University Research Colloquium 2019*. Hal. 192.

Novirayanti, R., dan M. Fakhri. 2019. Analisis Dimensi Service Quality Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Studi Di Warunk Upnormal Jalan Riau Bandung. *e-Proceeding of Management*. Vol.6/No.1. Hal. 912-919.

Paramita, M.S., W.A.P. Dania, dan D.M. Iksari. 2017. 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.

Purnama, P.M. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen Wedding Organizer Di Kota Prabumulih. *Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol. 7/No.2. Hal. 142.

Rahardjo, B., Y.C.P. Limantara, T.N. Cahyono, dan R.Y. Anthoni. 2018. Pengukuran Tingkat Kepentingan Pelanggan Food Court Galaxy Mall Surabaya dengan Metode Kano Model. *Jurnal Media Teknik & Sistem Industri*. Vol.2/No.1. Hal. 14-19.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: CV. Alfabeta.

----- . 2018. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: CV. Alfabeta.

Suari HN., Wulandari S., dan Tripiawan W. 2019. Analisis Kebutuhan Siswa Untuk Mengevaluasi Layanan Pendidikan Di SMK Telkom Bandung Dengan Menggunakan Metode Education Quality Integrasi Model Kano. *E-Proceeding of Engineering* : Vol.6/No.1. Hal. 1635-1643.

Tjiptono, F. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Tjiptono, F. dan G. Chandra. 2016. *Service Quality dan Satisfaction*. Edisi 4. Yogyakarta: CV Andi Offset

Trifiyanto, K. dan I. Susilowati. 2018. Implementasi Metode Quality Function Deployment Dan Metode Servqual Dimensi Kepariwisata Guna Perbaikan Kualitas Pariwisata Pantai Kebumen (Studi Kasus Pada Pantai Logending, Pantai Manganti, Pantai Suwuk, Pantai Petahanan, Dan Pantai Brencong). *Accounting and Management Journal*. Vol.2/No.2. Hal. 67-78.

Wijaya, T. 2018. *Manajemen Kualitas Jasa*. Edisi 2. Jakarta: PT. Indeks.