

## DAFTAR PUSTAKA

- Aksaragama, 2020. Analisis Gap: Apa itu dan Mengapa itu Penting dalam Manajemen Proyek. Dilihat 6 oktober 2020.. <https://aksaragama.com/manajemen/apa-itu-analisis-gap/>
- Assyoim R, 2019. Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Asembagus Situbondo, Ekonomi Manajemen, Jember.
- Djunaidi, dkk, 2006. Analisis Kepuasan Pelanggan dengan pendekatan *Fuzzy Servqual* dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan. 4 (3) 139-146.
- Gudang Teori, 2014. Pengertian jasa & kualitas pelayanan. Dilihat 6 oktober 2020.. <https://www.harjasaputra.com/teori/pengertian-jasa-dan-kualitas-pelayanan/>
- Harto Budi, 2015. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan *Fuzzy Servqual* dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi kasus Di Bengkel BAJAJ Padang). 3(1), ISSN: 2338-2724.
- Hidayah Nurul, 2018. Mutu pelayanan. Dilihat 6 oktober 2020.. <https://aepnurulhidayat.wordpress.com/2018/04/07/mutu-pelayanan-by-aep-nurul-hidayah/>
- Iriani, 2012. Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Hotel & Restaurant Telengria Pacitan dengan Metode *Servqual* dan *Fuzzy*, Teknik Industri, Surabaya.
- Khikmawati, 2019. Analisis Mutu Layanan Rawat Inap Menggunakan Metode *Servqual* – *Fuzzy* dalam Upaya Meningkatkan Mutu Layanan Jasa Kesehatan di RS PBA Bandar Lampung. 5(1).
- Kuncoro Mudraj, Ph.D, 2013. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*, edisi ke-4, Jakarta, Erlangga.
- Lupiyadi R, 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Dilihat 29 oktober 2020.. <http://digilib.uinsby.ac.id/1390/5/Bab%202.pdf>
- Nurdiyanto, 2008. Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Pendekatan *Fuzzy* dan metode *Service Quality* pada pusat perbelanjaan Assalam Hypermarket. Teknik Industri, Surakarta.
- Qomariah, N. (2014). STUDENT SATISFACTION OF SERVICE QUALITY EDUCATION IN JEMBER. Joutnal oif Business and Bangking, 4(2).
- Qomariah, N. (2016). Marketing Adactive Strategy. Cahaya Ilmu. [https://www.researchgate.net/publication/326623130\\_MARKETING\\_ADACTIVE\\_STRATEGY](https://www.researchgate.net/publication/326623130_MARKETING_ADACTIVE_STRATEGY)
- Rachmawati Ariska, 2017. *Fuzzy Logic* Metode Mamdani untuk Membantu Diagnosis Penyakit Diabetes Mellitus, Teknik Informatika, Jember.
- Rahmatullah Rofi, 2020. Analisis Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Merode *Servqual* pada Koperasi Artha Guna, Ekonomi Manajemen, Jember.
- Romadhoni, R., Santoso, B., Hermawan, H., & Qomariah, N. (2020). Important Performance Analysis for Measuring Customer Satisfaction for Umrah Services Bureau. International Journal of Economics and Management Studies, 7(4), 55–62. <https://doi.org/10.14445/23939125/ijems-v7i4p110>

Sholikhah, dkk, 2017. Analisis Kepuasan Pelanggan Travel Menggunakan *Fuzzy Service Quality*. 2(2), ISSN: 2541-6448.

UPT-PUSDASI, 2021. Tentang UMJ. Dilihat 11 februari 2021..  
<https://unmuhjember.ac.id/id/tentang-umjember/selayang-pandang/visi-misi-tujuan.html>

Wikipedia, 2020. Uji Hipotesis. Dilihat 7 oktober 2020..  
[https://id.wikipedia.org/wiki/Uji\\_hipotesis](https://id.wikipedia.org/wiki/Uji_hipotesis)

Zeithaml, V., Berry, L., and Parasuraman, A.1993. The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of Academy of Marketing Science*,1 (21):1-12.

