

DAFTAR PUSTAKA

- A, Parasuraman. 2001. The Behavioral Consequences of Service Quality, *Jurnal of Marketing*. Vol 60.
- Ahmad Esmaeili, 2015. **An Application Of Fuzzy Logic To Assess Service Quality Attributes In Logistick Industry**. TRANSPORT ISSN 1648-4142 / eISSN 1648-3480
- Aklamuri 2017. **Implementasi metode fuzzy servqual untuk menilai pelayanan customer service terhadap kepuasan pelanggan di PT. Telkom**
- Anjar,Rahmulyo.2008,**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap KepuasanPasien Puskesmas Depok 1 di Sleman**.Skripsi.: Universitas IndonesiaYogyakarta
- Arhami, Muhammad. 2005. **Konsep Dasar Sistem Pakar**. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Asdi Mahasatya.
- Arikunto, S. 2002. **Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Pr Sugiyono**. 2011. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D**. Bandung: Afabetaoposal. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. **Metodologi Penelitian**. Penerbit PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Ariyani, 2009, **Peningkatan kualitas pelayanan jasa kesehatan di instalasi rawat inap dengan metode *servqual-fuzzy***, Jombang.
- Armstrong dan Philip Kotler. 2003. **Manajemen Pemasaran, Edisi Kesembilan**. Jakarta: PT.Indeks Gramedia.
- Asep M. Ramdan, 2008 Oktober 22, “**Hubungan Kualitas Jasa dan Kepuasan Konsumen**”.(<http://asep-m-ramdan.blogspot.com>).
- Aviliani, R dan Wilfridus, L. 1997. **Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan**. *Usahawan*, No.5
- Azwar, A., 1994, *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan : Aplikasi Prinsip Pemecahan Masalah*, Yayasan Penerbit IDI, Jakarta.
- Bayu Hadyanto Mulyono. 2008. **Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Puri Mediterania Semarang)**. Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro. Semarang 2008.
- Berry, L L., & Zeithaml, V.A., 1985. *The Service Quality Puzzle*. *Business Horizons*, Vol. 31(5):35-43
- Boulding, William, et al. (1993) **A Dynamic Process Model Of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intantions**. *Journal of Marketing Research*, Vol. XXX (Februari), 7-27.
- Budiarto, Widodo. 2005. **Perancangan Sistem dan Aplikasi Mikrokontroler**.Jakarta: PT.Elex Media Komputindo.

Candra kusuma, 2017, *Electronic customer relationship management berbasis fuzzy-service quality* untuk peningkatan pelayanan pasien.

Cannon, 2008. **Pemasaran dasar dan Pendekatan Manajerial Global**. Edisi keenam belas. Jak Anuraga, Ririh., 2017. **Analisis Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Jaya Abadi, Jl. Mataram No.603 di Semarang**.

Darajatun 2017. **Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pada Rumah Sakit Delima Asih Sisma Medika Karawang Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) Fuzzy**

Darajatun, 2017, Analisis kualitas pelayanan jasa pada rumah sakit delima asih sisma medika karawang menggunakan metode *service quality-fuzzy*.

Djalal 2013. **Analisis kepuasan nasabah dengan pendekatan fuzzy service quality dalam upaya peningkatan kualitas layanan perbankan (Studi Kasus di Bank Mandiri Cabang Sudirman Yogyakarta)**

Djunaidi, 2006, Analisis kepuasan pelanggan dengan pendekatan *fuzzy-servqual* dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Fandy Tjiptono, 2005, **Pemasaran Jasa, Edisi pertama, Yogyakarta; Penerbit Bayumedia Publishing**.

Fandy Tjiptono. 2012. Strategi Pemasaran, ed. 3, Yogyakarta, Andi.

Fandy, Tjiptono. 2011. **Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2. Yogyakarta: Andi**.

Fandy, Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa*. Andi, Yogyakarta.

Garvin, D. (1984). **Product Quality: An Important Strategic Weapon**. *Business Horizons*, 27, 40-43.

Haryono. (2006). **Model Pembelajaran Berbasis Peningkatan Keterampilan Proses Sains**. *Jurnal Pendidikan Dasar*. 7(1): halaman 1-13.

Husein, Umar. 2008. **Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis**. Jakarta. PT Rajagrafindo Persada

Iriadi 2019. **Analisa kepuasan layanan pengguna jasa aplikasi Go-car menggunakan metode fuzzy servqual**

Karimi, 2015, **A Hybrid Approach Based on SERVQUAL and Fuzzy TOPSIS for Evaluating Banking Service Quality**. *Decision Science Letters* 4 (2015) 349–362

Khafid 2017. **Peningkatan kualitas pelayanan peserta BPJS ketenagakerjaan dengan metode metode fuzzy sevqual dan index PGCV (Studi Kasus BPJS Ketenagakerjaan Cabang Perintis Brebes)**

Koentjaraningrat. 2008. **Metode Penelitian Masyarakat**. PT. Gramedia. Jakarta

Kotler dan Keller. 2009. **Manajemen Pemasaran. Jilid I**. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2008. **Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 12. Jilid 1**. Jakarta: Erlangga

Kotler, Philip dan Nancy Lee. 2005. *Corporate Social Responsibility; Doing the Most Good you're your Company and Your Cause*. New Jersey; John Wiley & Sons, Inc.

Kotler, Philip. 2005. **Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid I**. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip. 1997, **Manajemen Pemasaran. Edisi Bahasa Indonesia jilid satu**. Jakarta: Prentice Hall.

Kusumadewi, Sri dan Hari Purnomo. 2004. **Aplikasi Logika Fuzzy untuk Pendukung Keputusan. Edisi 1**. Yogyakarta; Graha Ilmu. (hal: 1,3,7-11,25-26,30,39-45).

Ligoresi 2017. **Penerapan Metode fuzzy servis quality (SERVQUAL) untuk menganalisa kepuasan pelayanan pendidikan pada jurusan ilmu komputer**.

Ligoresi, 2017, Penerapan metode *Fuzzy-Service quality* untuk menganalisa kepuasan pelayanan pendidikan pada jurusan ilmu komputer.

Lupiyoadi (2001) *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, Salemba Empat, Jakarta.

Lupiyoadi, R., & Hamdani, A., 2006. **Manajemen Pemasaran**. Jakarta. Salemba Empat. Mikrokontroler. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Margaretha, 2003. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Penerbit Mandar Maju, Jakarta.

Moenir. 2002. **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Nababan 2013. **Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Menggunakan Integrasi Metode fuzzy servqual (RSU Vina Estetica Medan)**.

Nasution, S. 2000. *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara

Ningsih, 2019. **Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Jasa Servis Berkala Berbasis Metode fuzzy servqual di Bengkel Hyundai Wiyung Surabaya**.

P.S. Prema Kumar, **Fuzzy Service Quality Evaluation Of Health Care Sectors**. *International Journal of Mechanical Engineering and Technology (IJMET) Volume 10, Issue 04, April 2019*
Philip Kotler, 2002, **Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2**, PT Prenhallindo, Jakarta

Rianasari, 2019, Analisis pengaruh tingkat kualitas pelayanan jasa puskesmas terhadap kepuasan pasien.

Satwiko. 2009. *Pengertian Kenyamanan Dalam Suatu Bangunan*. Yogyakarta: Wignjosoebroto

Suggu, 2012. **Adapting fuzzy linguistic SERVQUAL model: a comparative analysis of bank services in Malaysia**. CENTRUM Católica's Working Paper No. 2012-09-0008

Sugiyono. (2017). **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D**. Bandung : Alfabeta, CV.

Sugiyono. 2011. **Metodologi Penelitian Pendidikan**. Bandung: Alfabeta.

Suharyanta . **Analisis tingkat kualitas pelayanan jasa menggunakan metode service quality (SERVQUAL) fuzzy di instalasi radiologi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Panembahan Senopati Bantul**.

Tjiptono, F., 2008, **Strategi Pemasaran**. Edisi 3. Yogyakarta : Penerbit Andi.

- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2012), *Brand Management & Strategy*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Tjiptono. 2001. **Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen**, Yogyakarta: BPFE.
- Turnip 2019. **Analisis kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan dengan metode fuzzy service quality**
- V. Charles, 2013, . **Adapting Fuzzy Linguistic Servqual Model: A Comparative Analysis of Bank Services**. Middle-East Journal of Scientific Research 18 (8): 1119-1132
- Wijaya Tony, 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta :PTIndeks
- Yamit, Zulian. 2001, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta: Ekonosia
- Yazid, 2001. **Pemasaran Jasa Konsep Dan Implementasi**. Edisi kedua. Yogyakarta: Ekonosia
- Yulianti, 2015, Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada unit rawat inap Rumah Sakit Dr. Hasan sodikin bandung.
- Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. “**Problems and Strategies in Services Marketing**”. *Jurnal of Marketing Vol. 49. (Spring)*.
- Zeithaml, V., Berry, L., and Parasuraman, A.1993.The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of the Academy of Marketing Science*,1(21):1–12.