

## DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, RL. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Diana, A. dan Tjiptono. 2000. *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta. Andi Offset
- Entin , S., Odilia, R.S. 2018. *Metode Fuzzy Servqual Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan*. Jurnal Informatika, Vol.5 No.1 April (2018), pp. 90~101.
- Evans, Henny Dame. 2018. *Analisis Metode Fuzzy Service Quality terhadap tingkat kepuasan pelayanan kesehatan (Studi Kasus: Pasien Klinik Harapan Bunda)*. Departemen Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Sumatera Utara.
- Hanik, R., Triastuti, W., Agus, R. 2015. *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Fuzzy Servqual, Kuadran IPA, dan Indeks PGCV*. Jurnal Gaussian Vol.4 No.4 (2015), pp. 885~894.
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. PT. Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip. "*Manajemen Pemasaran*". Erlangga. 2009
- Kusumadewi dan Purnomo. 2010. "*Aplikasi Logika Fuzzy: untuk Pendukung Keputusan*". Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Kusumadewi, S., Purnomo, H. 2004. *APLIKASI LOGIKA FUZZY untuk Pendukung Keputusan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nuraida, Iryanto, Sebayang, D. 2013. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Pelayanan, Harga Dan Kualitas Makanan Menggunakan Fuzzy Mamdani (Studi Kasus pada Restoran Cepat Saji CFC Marelan )* Saintia Matematika Vol. 1, No. 6 (2013), pp. 543~555.
- Okta, Thalaza Kurniawan. 2016. *Perbaikan dan Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Metode Fuzzy Servqual (Service Quality) dan Costumer Satisfaction Index (CSI)*. Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

- Roswita, R.L., Sebastian, A.M., Nelcy, D.R. 2017. *Penerapan Metode Fuzzy Service Quality (Servqual) Untuk Menganalisa Kepuasan Pelayanan Pendidikan Pada Jurusan Ilmu Komputer Fakultas Saind dan Teknik Universitas Nusa Cendana*. J-ICON, Vol.5 No.2, (2017), pp. 48~58
- Setiadji. 2009. *Himpunan dan Logika Samar Serta Aplikasinya*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2006. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, F., Chandra, G. 2011. *Service, Quality & Statisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Wahyuni, H., Sulistiyowati, W., Khamin, M. 2015. *PENGENDALIAN KUALITAS; Aplikasi pada industri Jasa dan Manufaktur dengan Lean, Six Sigma dan Servqual*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Widia, A., Rahmati., Mutia, R.L. *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Fuzzy-Servqual Pada Kantor Pos Pusat Kota Padang*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Yulian, Herdi. 2013. *Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Unit Bersalin Rumah Sakit Ibu dan Anak Labuh Baru dengan Menggunakan Analisis Fuzzy Servqual*. Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Riau Pekanbaru.
- Zadeh, L. A. 1968. *Probability Measure of Fuzzy Event*. Journal of Mathematical Analysis and Applications, Vol.23.