

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsono, 1992, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, edisi revisi, Rineka Cipta.

Arypoehandry, Sidarto, Winarni, 2013, “Analisis Tingkat Palnggan dengan Menggunkan Metode *Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis*”, Yogyakarta

Astuti, Yuni Indri, 2004,” Upaya Peningkatan Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment (QFD)*”, Tugas Akhir, Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Azwar, Saifudin.1986. *Validasi dan Reliabilitas*. Jakarta : Renika Cipta.
Budimansyah, Dasin. 2008. *PAKEM*. Bandung : Genesindo.

Belinsky S.A, Nikola K.J, Palmisano WA, Michel R, Saccomanno G, Gabrielson E, Baylin SB, Herman JGA Berrant *Methylation of p16 (INK4a) Isan Barly even in long cancer and a potention biomarket for early diagnosis. Proc Natl Acad SCL USA 95 : 11891-11896.*

Bhote, K.R. 1996. *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty: The Key to Greater Profitability. AMA Membership Publications Division, American Management Association, New York.*

Christoper H Lovelock,1994, “ *Service Marketing* “

Cooper, Donald R, dan Pamela S. Schindler, 2006, “*Bussines Research Methods*”. Vol 2, Edisi 9. Penerbit PT. Media Global Edukasi. Jakarta.

Gasperz, Vincent.(2002). *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia

Gozali, Imam. 2009 “Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS”, Semarang.

Hariady Turnip, 2014, “Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Fuzzy-Service Quality*”, Tugas Akhir. Teknik Industri, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.

Iriani, H. 2012, “Analisis Kualitas Layanan Restoran Cepat Saji *Kentucky Fried Chicken* Surabaya, *Jurnal Teknik Industri* 5(2): 5-12.

Kotler, Philip.(1998). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhallindo

Kusumadewi, Sri, Purnomohari. 2010, “Aplikasi Logika *Fuzzy*”, cetakan pertama, Graham Ilmu, Yogyakarta.

Lotfi A Zadeh, 1965, *University of Tehran Massachusetts Institute of Technology Columbia University. Founder of Fuzzy Mathematics, Fuzzyset Theory and Fuzzy Logig.*

Lucky Laura Van FC, Lisnawati, 2017, “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Purna Jual CV.Family Menggunakan Metode *Fuzzy Logig*”, Jurnal Inovtek Polbeng Seri Informatika.

Lupiyadi, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, Salemba empat. Jakarta.

Michael H. Walizer & Paul L Wiener, 1987, *Metode dan Analisis penelitian : mencari hubungan*, jilid 2, Erlangga, Jakarta.

Mohammad Efendi, 2018, “analisis Kualitas Pelayanan Bagian *Customer Service Representative* dan Kepuasan Pelangan dengan Metode ServQual”, Laporan Kerja Praktek, Universitas Bina Darma.

Oktaviani, R.W. dan Suryana, R.N. 2006. “Analisis Kepuasan Pengunjung dan Pengembangan Vasilitas Wisata Agro (studi kasus di kebun wisata pasir mukti, Bogor)”. *Jurnal agro ekonomi*. Vol 24, No 1, Mei 2006, Hal : 41-58.

Parasuraman, Valerie A Zeithaml. 1988. *A Conceptual Model Service Quality. Journal Of Marketting.*

Pratikno, Budi, 2003, “Apikasi *Fuzzy-Servqual* Untuk Menganalisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan”, Tugas Akhir, Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Rangkuti, F. 2002. *Measuring Customer Satifaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Santoso, Singgih. (2002). *Buku Latiham SPSS, Statistik Multivariat*. Jakarta: PT.Elex Media Komputindo

Sitinjak, Tumpal JR & Sugiharto. 2006. *LISREL*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
Sugiono. 2007. *Statistika untuk penelitian cetakan ke enam*.

Suryabrata, Sumandi. 2004. *Fisikologi Pendidikan*. Jakarta : Raja Gravindo.
Persada. Syah, Muhibbin. 2010.

Tjiptono, Pandi.2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi pertama. Andi Ofset. Yogyakarta.

Yamit, Zulian, 2001, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Penerbit Ekonosia, Yogyakarta

Zeithamal, F.A, and Bitner, N.J. 2003. *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm. International Edition. New York : the msigrow-hill companies. Inc.*

Zeithamal L, Valerie A ; Apasuraman ; Leonardo, L. Berry. 1998. *Servqual A multipleitem Scale for Measuring Consumer Perseption of Service Quality. Jurnal of retailing. Vol. 64, no 1, pp 12-37.*