

## DAFTAR PUSTAKA

- Hariani, Sri. (2012). *Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Pendidikan Menggunakan Integrasi Metode Fuzzy Servqual Dan QFD*. Surabaya : STIKOM SURABAYA.
- Kusumadewi,Sri., Heri Purnomo.( 2004). *Aplikasi Logika Fuzzy Untuk Pendukung Keputusan* . Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Najib, Adfanul. (2013). *Analisa Kepuasan Pengunjung Wisata Segoro Indah Dalegan Dengan Pendekatan Servqual Fuzzy Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan* . Gresik : Universitas Muhammadiyah Gresik.
- Nurdiyanto, Dodik Fredo . (2008). *Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan Fuzzy dan Metode Service Quality Pada Pusat Pembelian Assalam Hypermarket* . Surakarta :Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml Valarie, and Berry Leonard (1985),”A Conceptual Model Of Service Quality and its Implication For Future Research,” *Journal Of Marketing* (Fall), 41 - 45
- Satria, Rizky . (2012). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan di Instalasi Rawat Inap Dengan Menggunakan Metode Servqual Fuzzy*. Gresik : Universitas Muhammadiyah Gresik.
- Suardi, Rudi. (2003). *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000: 2000 Penerapannya untuk mencapai TQM*. Jakarta: Penerbit PPM.
- Tjiptono, Fandy. (2002). *Prinsip – Prinsip Total Quality Service* , Penerbit Andi Yogyakarta.