

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, W. D. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Khafid, M., Widiyanto, A. 2017. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Dengan Metode Fuzzy Servqual Dan Index PGCV (Studi Kasus BPJS Ketenagakerjaan Cabang Perintis Brebes)*. Jurnal MONEX Vol.6 No 1 Januari 2017.
- Kusumadewi, S., Purnomo, H. 2004. *Aplikasi Logika Fuzzy untuk Pendukung Keputusan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Risanggono, S. 2015. *Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode Fuzzy Servqual (Studi Kasus Pada Veneta System Outlet Kramat Jati)*. Jakarta : Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Nusa Mandiri.
- Satria, R. 2012. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan di Instalasi Rawat Inap dengan Menggunakan Metode Servqual Fuzzy*. Gresik : Universitas Muhammadiyah Gresik.
- Tjiptono, F. 2002. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*(edisi kedua). Yogyakarta : Andi.
- Wood, I. 2009. *LAYANAN PELANGGAN : Cara Praktis, Murah dan Inspiratif Memuaskan Pelanggan Anda*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Zusaifi, A. 2012. *Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual*. Gresik : Universitas Muhammadiyah Gresik.