

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini, 1992, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, edisi revisi, Rineka Cipta.
- Astuti, Yuni Indri, 2004, “*Upaya Peningkatan Kulaitas Jasa Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD)*”, Tugas Akhir, Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Cipta. Suryadi, Kadarsah dan Ramdhani, M. Ali, 1998, *Sistem Pendukung Keputusan*, PT.Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Kartikawati, 2003, “*Usulan Konsep Peningkatan Pelayanan Jasa di LBPP LIA Surakarta Dengan Menggunakan Model Servqual dan Metodologi Quality Function Deployment (QFD)*”, Tugas Akhir, Teknik Industri, Universitas Negeri Sebelas Maret.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary, 1997, *Dasar-Dasar Pemasaran*, PT.Prenhallindo, Jakarta.
- Kusumadewi, Sri, 2002, *Analisa dan Desain Sistem Fuzzy Menggunakan Tool Box Matlab*, edisi ke-1, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Pratikno, Budi, 2003, “*Aplikasi Fuzzy-Servqual Untuk Menganalisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan jasa Pendidikan*”, Tugas Akhir, Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sugiyono dan Wibowo, Eri, 2001, *Statistika Penelitian dan Aplikasinya Dengan SPSS 10.0 For Windows*. Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka
- Sekaran, Uma. 1992. *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*, Secon Edition, John Willey & Sons, Inc. New York
- Yamit, Zulian, 2001, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Penerbit Ekonosia.
- Wann, Y. W. et. Al. (2004), “*Fuzzy Set Theory Based Decision Model for Determining Market Position and Developing Strategy for Hospital*

Service Quality”, *Total Quality Management*, Vol. 15, No. 4, pp. 439–456.

Nindya Nur Fajriah (2014) “Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode *Fuzzy Servqual* pada Restoran X di Kota Malang”, Skripsi, Universitas Brawijaya.

Darmawan Hadiputra (2005) “Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Fuzzy Servqual dan Index Potential Gain Customer Value (Studi Kasus PT Yomart Rukun Selalu)” Skripsi, Universitas Widyatama.