

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip., Kevin Lane Keller. 2009. **Manajemen Pemasaran Jilid 2**. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Kusumadewi, Sri., dan Sri Hartati 2010. **NEURO-FUZZY: Integrasi Sistem Fuzzy & Jaringan Syaraf**. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Kusumadewi, Sri., dan Hari Purnomo. 2010. **APLIKASI LOGIKA FUZZY untuk Pendukung Keputusan**. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Lovelock, Christopher., dkk. 2010. **Pemasaran Jasa – Perspektif Indonesia Jilid 2 Edisi Ketujuh**. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Ma'arif, Syamsul. 2015. **Evaluasi Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Di Klinik Kresna Dengan Menggunakan Metode Servqual – Fuzzy**. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Gresik.
- Najib, Adfanul. 2013. **Analisa Kepuasan Pengunjung Wisata Segoro Indah Dalegan (WISID) Dengan Pendekatan Servqual Fuzzy Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan**. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Gresik.
- Nurdiyanto, Dodik F. 2008. **Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Pendekatan Fuzzy dan Metode Servqual pada Pusat Perbelanjaan Assalaam Hypermarket**. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sugiyono. 1999. **Metode Penelitian Bisnis**. Bandung: Alfabeta
- Wursanto, Ignatius. 2006. **Dasar-Dasar Ilmu Organisasi**. Yogyakarta: Andi