

DAFTAR PUSTAKA

- BUDIHARTO, W. (2015). *TEORI DAN IMPLEMENTASI*. YOGYAKARTA: ANDI.
- DEWI, S. K. (2017). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN PENDEKATAN FUZZY SERVQUAL DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN (STUDI KASUS DI BENGKEL RESMI BAJAJ PADANG). *SEMINAR NASIONAL TEKNOLOGI DAN REKAYASA*, 1–9.
- HARTO, B. (2015). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN PENDEKATAN FUZZY SERVQUAL DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN (STUDI KASUS DI BENGKEL RESMI BAJAJ PADANG). *JURNAL TEKNOIF*, 03, 1–11.
- KOTLER, P., & AMSTRONG, G. (2014). *PRINCIPLES OF MARKETIN, 12TH EDITION*. JAKARTA.
- LUBIS, A. S., & ANDAYANI, N. R. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (SERVICE QUALITY) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. SUCOFINDO BATAM. *JOURNAL OF BUSINESS ADMINISTRATIONS*, 01, 1–12.
- MAJID. (2016). *PENGARUH KEBIJAKAN HUTANG, KEPEMILIKAN MANAJERIAL*. SURABAYA.
- SUGIYONO. (2015). *METODE PENELITIAN KOMBINASI (MIX METHODS)*. BANDUNG: ALFABETA.
- SUHARYANTA, D., & A'YUNIN, Q. (2018). ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN JASA MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) FUZZY DI INSTALASI RADIOLOGI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL. *KESMAS*, 07, 1–24.
- TJIPTONO. (2015). *STRATEGI PEMASARAN*. YOGYAKARTA: ANDI.
- TRIWIBOWO, S., RUKMI, H. S., & HARSONO, A. (2014).

USULAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA KAWASAN WISATA KAWAH PUTIH PERUM PERHUTANI JAWA BARAT DAN BANTEN DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL). *KESMAS*, 02, 1–24.

Ulkhak, M. M., & Brus, M. P. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan SERVQUAL: Studi Kasus Layanan IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Regional 1 Sumatera. *Jurnal Sistem Dan Managemen Industri*, 01, 1–7.

