

DAFTAR PUSTAKA

- Bakhtiar Arfan, Susanty Aries dan Marsay Fildariani. 2010. Analisis Kualitas Pelayanan yang Mempengaruhi Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual dan Model Kano (Studi Kasus, PT PLN UPJ Semarang Selatan). Semarang: Jurnal Ilmiah Kursor Vol. 5, No.2 Mei 2010 : 70-84
- Djunaidi Much, Setiawan Eko dan Hariyanto Tri. 2006. Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan. Surakarta: Jurnal Ilmiah Kursor Vol. 4, No. 3 April 2006: 139-146
- Fitzsimmons. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. Bandung: Jurnal Ilmiah Kursor Vol. 2, No. 5 Juli 2014: 120-125
- Hadiyati, Ernani. Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Lawang). ISSN: 2085-0972. Malang: Jurnal Ilmiah Kursor Vol.2, No.2 Juli-Desember 2010:81-90
- Harto, Budi. 2015. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Fuzzy Servqual dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus di Bekel Resmi BAJAJ Padang). ISSN: 2338-2724. Padang: Jurnal Ilmiah Kursor Vol.3, No.1 April: 20-30
- Kusumadewi, Sri dan Purnomo, Hari. 2010. Aplikasi Logika Fuzzy untuk Pendukung Keputusan. Jogjakarta: Graha Ilmu
- Schiffman dan Kanuk. 2008. Analisis Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Hotel Marimaya. Surabaya: Jurnal Ilmiah Kursor Vol.3, No.2 September 2008: 30-42
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&B. Bandung: Alfabeta
- Suharyanta, Dwi dan A'yunin, Qurrota. 2011. Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) Fuzzy di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Penembahan Senopati Bantul. ISSN :1978-0575. Yogyakarta: Jurnal Ilmiah Kursor Vol. 2, No. 2 Juli-Desember 2010: 81-90

- Suparman dan Dahlan, Sakuri. 2015. Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Meode Servqual pada PDAM Tirta Wijaya Cilacap. ISSN: 1978-2497 Purwekerto: Jurnal Ilmiah Kursor Vol. 7, No 1. November 2015: 33-42
- Probandari Ari, 2013. Peningkatan Pelayanan Tuberkolosis di Rumah Sakit di Indonesia. Surakarta Vol.16 ,No.1 Maret 2013
- Zeithaml dan Bitner. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah. Yogyakarta: Jurnal Ilmiah Kursor Vol.3, No.4 September 2008: 149-158

