

DAFTAR PUSTAKA

- Azis, Rudi dan Asrul. 2014. *Pengantar Sistem dan Perencanaan Transportasi*. Yogyakarta: CV .BUDI UTAMA
- Ghozali, I. (2013). *Analysis Multivariate dengan Progam IBM SPSS.20*, Universitas Diponegoro. Semarang.
- Haryono Siswoyo, (2011). *Praktikum Metodologi Penelitian: Aplikasi Penelitian dengan SPSS*, STIE Pengembangan Bisnis manajemen, Jakarta.
- Ispurwanto , Wing dan Vanny WP . (2011). *Analisis Kepuasan Penumpang Gerbong Kereta Api Khusus Wanita Menggunakan Model Servqual*. Humaniora Vol. 2 No, 1 April 2011
- Kaihatu, Thomas S, Acmad Daengs, Agoes Tinus lis Indiarto. 2015. *Management Komplain*. Yogyakarta:CV ANDI OFFSET
- Khafid, Muhamad dan Andri Widiyanto. 2017. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Peserta BPJS Ketenagakerjaan dengan Metode Fuzzy-Servqual dan Index PGCV*. Tegal . ISSN:2089-5321. Vol.6 . No.1
- Kusrini, dan Andri Koniyo. 2007. *Tuntunan Praktis Membangun Sistem Informasi Akuntansi dengan Visual Basic dan Microsoft SQL Server*. Yogyakarta:CV ANDI OFFSET
- Kusrini. 2008. *Aplikasi Sistem Pakar Menentukan Faktor Kepastian Pengguna Dengan Metode Kuantifikasi Pertanyaan*.Yogyakarta:C.V ANDI OFFSET
- Prasetiono, Slamet Joko . 2015. *Strategi Peningkatan Kualitas layanan Internet Hotspot Menggunakan Metode Fuzzy Servqual dan Quality Function Deployment (QFD)* . Vol .X . No. 1. www. Jurnal.STMIK- wp.ac.id
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiha . 2013. *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET
- Soedjas, Triwibowo. 2014. *Layanan WOW Untuk Pelanggan*. Jakarta:PT. BUKU SERU
- Sugiyono at all (2007). *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan ke-13. Bandung: Alfabeta.

- Sutardi, Ahman dan Endang Budiasih. 2010. *Mahasiswa Tidak Memble Siap Ambil Alih Kekuasaan Nasional*. Jakarta:PT Elex Media Komputindo
KOMPAS GRAMEDIA ,Anggota IKAPI
- Turnip, Hariady, Marihat Situmorang, Rosman Siregar . 2014. *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Fuzzy Service Quality*. Vol.2, No.2 pp.163-171

