

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, S. K. (2017). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE SERVQUAL DAN ZONE OF TOLERANCE. *Seminar Nasional Teknologi dan Rekayasa (SENTRA)*, 1-9.
- Frieyadie, & Alramuri, D. (2017). IMPLEMENTASI METODE FUZZY SERVQUAL UNTUK MENILAI PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN di PT. TELKOM. *Jurnal Techno Nusa Mandiri Vol. 14*, 111-116.
- Harto, B. (2015). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN PENDEKATAN FUZZY SERVQUAL DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN. *Jurnal TEKNOIF*, 20-30.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2014). *Principles of Marketin, 12th Edition, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran*. Jakarta: Erlangga.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (SERVICE QUALITY) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. SUCOFINDO BATAM. *Journal of Business Administration*, 232-243.
- Majid, A. (2016). *Strategi Pembelajaran*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suharyanta, D., & A'yunin, Q. (1978-0575). ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN JASA MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) FUZZY DI INSTALASI RADIOLOGI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) PANEMBAHAN SENOPATI BANTUL. *KESMAS*, 27-50.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran, Edisi 4*. 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). *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 13-23.
- Ulhaq, M. M., & Barus, M. P. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan SERVQUAL: Studi Kasus Layanan IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Regional 1 Sumatera. *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, 61-67.

Handrianto, Y. (2016). *Analisis Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pengguna Website Layanan Akademik*, 11 No.1(ISSN 2442-2436), 31–46.

