

DAFTAR PUSTAKA

- [1] H. Sholikah and S. W. Iriananda, "Analisis Kepuasan Pelanggan Travel Menggunakan Metode Fuzzy Service Quality," *J. Inf. Technol. Comput. Sci.*, vol. Vol 2 No 2, pp. 53–58, 2017, doi: 10.31328/jointecs.v2i2.468.
- [2] E. Sutinah and O. R. Simamora, "Metode Fuzzy Servqual Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan," *Informatika*, vol. 5 Nomor 1, pp. 90–101, 2018.
- [3] D. Suryapranatha, "Analisis Tingkat Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Fuzzy di Instalasi Rawat Inap Kelas III Suatu Rumah Sakit," *Buana Ilmu*, vol. 1 No.1 Nov, pp. 56–65, 2016.
- [4] F. Tjiptono, *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset, 2016.
- [5] D. J. Priansa, *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- [6] P. Kotler and K. L. Keller, *Marketing Managemen*. New Jersey: Pearson Education, Inc., 2016.
- [7] Amstrong and Kotler, *Marketing an Introducing Prentice Hall twelfth edition*. England: Pearson Education, Inc., 2015.
- [8] E. S. Perangin-angin, "Pengaruh Kualitas Dimensi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Produk Hafiz / Hafizah Talking Doll," *Akrab Juara*, vol. 4 Nomor 1, pp. 123–132, 2019.
- [9] A. Ilosa, "Kualitas Pelayanan Parkir Di Tepi Jalan umum Kota Yogyakarta," *Natapraja*, vol. 4, pp. 107–126, 2016.
- [10] S. Masshitah, "Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Mutu Produk Mainan Edukasi Smart Hafiz," *Aksara Public*, vol. 2 No 4 Edi, pp. 261–267, 2018.
- [11] M. Mustofa, Handoyo, and D. Ernawati, "Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode Service Quality (Ervqual) Fuzzy di PT. Pos Indonesia Sidoarjo," *Tekmapro*, 2016.
- [12] N. F. Kartika and Suprayogi, "Implementasi Fuzzy Service Quality Terhadap Tingkat Kepuasan Layanan Mahasiswa," *Sisfotenika*, vol. 7 No 1 Jan, pp. 28–49, 2017.
- [13] B. Harto, "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Servqual Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Bengkel Resmi Bajaj Padang)," *TekNOIF*, vol. 3 No 1, pp. 20-3-, 2015.

- [14] S. Masshitah, E. S. Perangin-angin, and S. Utami, “Mengukur Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Parkir Menggunakan Metode Fuzzy Servqual,” *J. Akrab Juara*, vol. Volume 6 N, pp. 82–96, 2021.
- [15] R. R. Ligoresi, S. A. S. Mola, and N. D. Rumlaklak, “Penerapan Metode Fuzzy Service Quality (Servqual) Untuk Menganalisa Kepuasan Pelayanan Pendidikan Pada Jurusan Ilmu Komputer Fakultas Sains Dan Teknik Universitas Nusa Cendana,” *J-ICON*, vol. Vol. 5 No., pp. 48–58, 2017.

