DAFTAR PUSTAKA

Aisyati, Azizah, dkk. *Analisa Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wonogiri Menggunakan Metode Fuzzy-Servqual.* Jurnal Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Sebelas Maret. Surakarta.

Chan,L.K, Kau. A. NG,H.P,Wu,M.L. (1999). 'Rating the importance of customer needs in quality function deployment by fuzzy and entropy methods', *International Journal of Production Research*, Vol.37.No.11. hh.2499-2518.

Djunaidi, Much, dkk. *Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan.* Jurnal Ilmiah Teknik Industri, Vol. 4, No. 3, April 2006, hal. 139 – 146. Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Fajriyah, Nindya Nur, dkk. *Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Fuzzy Servqual pada Restoran X di Kota Malang*. Jurnal Staff Pengajar Jurusan TIP Universitas Brawijaya. Malang.

Hadiputra, Darmawan, (2010). *Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Fuzzy-Servqual dan Index Potential Gain Customer Value.* Skripsi Jurusan Teknik Industri. Fakultas Teknik Universitas Widyatama. Bandung.

Iriani, dkk. (2012). *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Hotel & Restaurant Telengria Pacitan Dengan Metode Servqual Dan Fuzzy.* Jurnal Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunanan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

Kusumadewi, Sri. (2002). *Analisis Desain Sistem Fuzzy Menggunakan Tool Box Matlab.* Graha Ilmu. Yogyakarta.

Kotler, Phillip. (2000). *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, diindonesiakan oleh Ancella Aniwati Hermawan, Salemba Empat : Prentice Hall Edisi Indonesia.

Nurdiyanto, Dodik Fredo. (2008). *Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan Fuzzy dan Metode Service Quality pada Pusat Perbelanjaan Assalam Hypermarket*. Skripsi Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah. Surakarta.

Nur, Shabrina Shella, dkk. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dengan Indeks Potential Gain Costumer Value.* Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia Volume 2 Nomor 1 Januari-Maret 2014. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Airlangga. Surabaya.

Parasuraman, Zeithaml and Berry. (1990). *Delivering Quality Service - Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York : The Free Press.

Puspitasari, Puput, dkk. *Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat dan Menentukan Prioritas Perbaikan Melalui Potential Gain In Customer Value (Studi Kasus: Samsat Kota Cilegon)*. Jurusan Teknik Industri Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Rahmulyono, Anjar. (2008). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I di Sleman.* Skripsi Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta

Septiarani, Arie Vica, dkk. (2014). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Nasabah BPJS Ketenagakerjaan Dengan Metode Fuzzy-Servqual Dan Indeks PGCV (Studi Kasus BPJS Ketenagakerjaan Cabang Malang).* Jurnal Teknik Industri Universitas Brawijaya. Malang.

Siregar, S. F. (2006). *Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Dengan Metode Index Potential Gain Customer Value (PGCV) Di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Medan.* Jurnal Sistem Teknik Industri, Vol. 7, hal. 40-47. Jurnal Staf Pengajar Jurusan Teknik Kimia. Fakultas Teknik Universitas Sumatera Utara. Medan.

Sukwadi, Ronald dan Jufina. *Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan TransJakarta dengan Menggunakan Metode IPA-PGCV*. Jurnal Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya. Jakarta.

Soetjipto, Budi W. (1997). *Service Quality Pendekatan dan Berbagai Persoalan*. *Manajemen Usahawan Indonesia*, Usahawan No 01, TH XXVI Januari, hh.19-24.

Tjiptono, Fandy. (2002). *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi. Yogyakarta.

Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2005). *Service, Quality & Satisfaction.* Penerbit Andi. Yogyakarta.

Turnip, Hariady, dkk. (2014). *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Fuzzy Service Quality (Studi Kasus Di Departemen Matematika FMIPA USU).* Vol. 2, No. 2 pp. 163-171. Jurnal Jurusan Matematika. Fakultas MIPA Universitas Sumatera Utara. Medan.

Umar, Husein. (2000). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen* PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Wicaksono, Bayu, dkk. *Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Kesehatan Dengan Menggunakan Metode Potential Gain In Customer Value (PGCV) Dan Entropy (Studi Kasus: Rumah Sakit Mardi Waluyo Kota Blitar).* Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Brawijaya. Malang.