

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali Ikhwan, M. B. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Fuzzy Mamdani. *SAINTIKOM*, 18, 147-153.
- Aulia Bayu Yushila, M. E. (2017). Analisis Kepuasan Konsumen Dengan Metode Fuzzy Servqual Dan Quality Function Deployment. *Jurnal Teknologi Pertanian*, 18, 107-118.
- Buditjahjanto, I. A. (2020). Analisis Layanan Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi Berbasis Fuzzy Service Quality. *Jurnal Nasional Teknik Elektro dan Teknologi Informasi*, 9, 225-232.
- Djalal, A. (2013). Analisis Kepuasan Nasabah dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality dalam Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Perbankan. *Teknoin*, 19, 01-15.
- Dwi Suharyanta, Q. A. (2011). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Fuzzy di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Panembahan Senopati Bantul. *Kesmas*, 1, 27-50.
- Entin Sutinah, O. R. (2018). Metode Fuzzy Servqual Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan. *JURNAL INFORMATIKA*, 5, 90-101.
- Falmon, F. (2020). Penerapan Metode Fuzzy Servqual Untuk Mengukur Kepuasan Pelayanan Pendidikan Pada Prodi Pendidikan Matematika Universitas Nusa Cendana. *Jurnal Matematika Dan Pendidikan Matematika*, 1, 68-78.
- Frieyadie, D. A. (2017). Implementasi Metode Fuzzy Servqual Untuk Menilai Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. TELKOM. *Jurnal Techno Nusa Mandiri*, 14, 111-115.
- Hanik Rosyidah, T. W. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Fuzzy Servqual, Kuadran IPA, dan Indeks PGCV. *Jurnal Gaussian*, 4, 885-894.
- Hariady Turnip, M. S. (2004). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan dengan Metode Fuzzy Service Quality. *Saintia Matematika*, 2, 163-171.
- Harto, B. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Servqual Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan. *Jurnal TEKNOIF*, 3, 20-30.
- Hesti Solikhah, S. W. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan Travel Menggunakan Metode Fuzzy Service Quality. *JOINTECS*, 2, 53-58.
- Indra Kanedi, F. H. (2017). Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu. *Jurnal Pseudocode*, 4, 37-46.
- Irma Suryani, J. (2016). Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa. *Jurnal Office*, 2, 133-142.

- Nanny Fajar Kartika, S. (2017). Implementasi Fuzzy - Service Quality Terhadap Tingka Kepuasan Layanan Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah SISFOTENIKA*, 7, 38-49.
- Paembonan, A. R. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sirhan Fikri, W. W. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 3, 120-134.
- Siti Nandiroh, T. H. (2006). Aplikasi Fuzzy Servqual Untuk Identifikassi Preferensi Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 4, 123-128.
- Sri Kusumadewi, H. P. (2004). *Aplikasi Logika Fuzzy untuk Pendukung Pendukung Keputusan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2015). *Metode apenelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Peneltian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabta.
- Widya Agustin Setyawati, M. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien. *MADANI*, 5, 50-63.