

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. ***SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality***. Journal of Retailing. Vol 64 (1) pp 12-37
- Harto Budi, 2015, ***Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Servqual Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di bengkel Resmi Bajaj)***, STMIK Jayanusa, Padang.
- Kusumadewi, S. 2010, ***Analisis & Desain Sistem Fuzzy Menggunakan Toolbox MATLAB***, Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta
- Purnama, Nursya'ban, 2009, ***Manajemen Kualitas Perspektif Global***, Edisi Kesatuan, Ekonesia Yogyakarta.
- Rian F, Masrizal, 2014, ***Analisis Kualitas Pelayanan Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Expedisi Dengan Metode Servqual (Service Quality) dan IPA (Importance Performance Analysis)***.
- Rosyidah Hanik, 2015, ***Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Fuzzy Servqual, Kuadran IPA Dan Indeks PGCV***
- Suharyanto, D 2012, ***Penelitian Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode service Quality (Serqvual) Fuzzy***.
- Supranto. J, 2009. ***Pengukuran Kepuasan Tingkat Pelanggan***. Jakarta: Rineka Cipta.
- Syukron Amin, 2013, ***Pengantar Manajemen Industri***. Jakarta, Graha Ilmu
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius, 2016, ***Service Quality & Satisfication***, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Umar, Husain, 2009, ***“Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen”***, PT. Gramedia Pustaka Utama.Jakarta.

[//http:statisticsdaily.blogspot.co.id/2015/12/customer-satisfaction-index.html?m=1](http://statisticsdaily.blogspot.co.id/2015/12/customer-satisfaction-index.html?m=1)