

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku dan Jurnal

- Azwar, Saifuddin. (2004). *Reabilitas dan Validitas*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Bilson, Simamora. (2002). *Aura Merek: 7 Langkah Membangun Merek yang Kuat*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. 21
- Engel. James.F.Roger. D.Black Well And Paul.W.Miniard, (1995), *Perilaku Konsumen*. Bina Rupa Aksara, Jakarta. 3
- Gaspers dalam Nasution, M. N., (2005). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Ghalia Indonesia: Bogor 45
- Gaspers, Vincent.(2001).*Total Quality Managagement*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. 5-6
- Horovitz, J. (2000). *Seven Secrets Of Service Strategy Great Britain*: Prentice.4
- Kusumadewi, S., Hartati, S., Harjoko, A., dan Wardoyo, R. (2006), *Fuzzy MultiAttribute Decision Making (Fuzzy MADM)*. Graha Ilmu, Yogyakarta. 78-79
- Kusumadewi, Sri. "Purnomo.(2004)." *Aplikasi Logika Fuzzy untuk Pendukung Keputusan*.
- Husain, Umar. (2005).*Manajemen Riset dan Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pusat, Jakarta. 65
- Kotler, dan Kevin Lane Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas, Jilid 2, dialih bahasa oleh Benjamin Molan, PT.Indeks, Jakarta 177
- Kotler, Philip. (2010). *Manajemen Pemasaran*. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia.Jilid 1 dan 2. Erlangga, Jakarta. 117
- Kotler. Phillip dan Amstrong. (2011). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Bumi Aksara, Jakarta. 66
- Kotler dan Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran* edisi ketigabelas jilid 1 dan 2 dialih bahasakan oleh Bob Sabran. Erlangga, Jakarta 284

- Lupiyoadi, Rambat. (2011), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Teori dan Praktik, UI Press, Jakarta. 65
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit Salemba EmpaT, Jakarta. 148-149
- Nasution. 2005. *Manajemen Produksi*. Gramedia, Jakarta 54
- Nasrudin, I., & Nurhasanah, C. T. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Ojek Online Gojek Menggunakan Metode Fuzzy Service Quality. *Rekayasa Industri dan Mesin (ReTIMS)*, 1(2), 75-88.
- Purnama, Nursya'bani. (2006). *Manajemen Kualitas*. Ekonisia, Yogyakarta. 19
- Peter dan Olson, (1996). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. D. Sihombing (penerjemah). *Consumer Behavior*. Gelora Aksara Pratama, Jakarta. 157
- Parasuraman, Z. & Berry, (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research Journal Marketing*
- R.A Supriyono. (1999). *Manajenen Strategi dan Kebijakanaksanaan Bisnis*, (BPFEUGM, Yogyakarta). 300
- Slameto. (2010). *Belajar dan faktor-faktor yang Mempengaruhinya*. PT. Rineka Cipta, Jakarta 102
- Sutinah, E., & Simamora, O. R. (2018). *Metode Fuzzy Servqual Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan*. *Jurnal Informatika*, 5(1), 90-101.
- Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (1990) Balai Pustaka, Jakarta 415
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Andi Offset, Yogyakarta. 104-105
- Tjiptono, Fandy. (2009). *Strategi Pemasaran*, Edisi 3. ANDI, Yogyakarta 103
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. ANDI, Yogyakarta 59
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. CV Andi Offset, Yogyakarta 174-175

Tjiptono, Fandy. (2014), *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta. 28

Tjiptono F, & Chandra G. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction* (3ed.)
Andi Publisher, Yogyakarta

Westbrook dan Reilly. (1983). Dalam Tjiptono, Fandy (2005). *Brand Management and Strategy*. Penerbit Andi. 349

Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry. (1990).
Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectation, New York: The Free Press. 19

2. Website

<http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/4776/160823006.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (Diunduh pada hari Senin, 16 Agustus Juli 2021 Pukul 22.31 WIB)

<https://teorionline.wordpress.com/2010/01/24/populasi-dan-sampel/comment-page-1/>, (Diunduh pada tanggal 1 Agustus 2021 Pukul 20.14 WIB)