

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Zeithaml, A. P. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60.
- Adam, A. M. (2020). Simple Size in Determination Survey Research. *Journal of Scientific Research and Reports*, 9-15.
- Afifah, U. N., Rusgiyono, A., & Prahutama, A. (2020). Metode Servqual, Kuadran IPA, dan Indeks PGCV Untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit X. *Jurnal Statistika*, Vol. 8, No.2.
- Amali, R. N., Dianingati, R. S., & Annisaa, E. (2022). Pengaruh Jumlah Responden Terhadap Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan dan Perilaku Swamedikasi. *Journal of Research in Pharmacy*, Vol 2.
- Djara, I. K. (2019). Penerapan Logika Fuzzy Menggunakan Metode Mamdani Dalam Optimasi Permintaan Obat. *Jurnal Komputer dan Informatika*, 157-161.
- Efendi, Halim, F., Kurniullah, A. Z., Butarbutar, M., Sudarso, A., Purba, B., & Lie, D. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Eriyanto. (2007). *Tenik Sampling Analisis Opini Publik*.
- Firdaus, I., & Surarso, B. (2020). Application of fuzzy Servqual method to measure user satisfaction of Mooc service quality. In *E3S Web of Conferences* (Vol. 202, p. 14007). EDP Sciences.
- Hayati, I. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Padang Bulan Medan). *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 1.
- Hindratmo, K. H. (2020). Pengukuran dan Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan Jasa Service Kendaraan dengan Metode Service Quality dan Analytical Hierarchy Process. *Journal of Research and Technology*, 251-265.
- Humairo, A., Al Azroh, D., Azhari, D. F., & Huda, B. (2023). ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001: 2015 TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN KUALITAS LAYANAN. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran*, 1(2).

- Johns, N. (1999). What is This Thing Called Service. *European Journal of Marketing*, Vol. 33.
- Kotler P, K. K. (2015). *Marketing Management*. New York: Pearson.
- Margono. (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ma'sumah, E. N., & Layaman, L. (2019). Pengaruh Implementasi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2015 Terhadap Kepuasan Peserta (Pelanggan) Dengan Mediasi Kualitas Layanan. *Esensi: Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 9(1), 69-78.
- Nurmuslimah, S. (2020). Aplikasi Fuzzy Mamdani Untuk Meminimalkan Biaya Produksi Petis. *Jurnal Teknologi dan Manajemen*, 87-94.
- Parasuraman, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications For Future Research,. *Journal of Marketing*, Vol.49, 40-50.
- Pasaribu, C. (2021). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Perkreditan Rakyat Menggunakan Metode Service Quality dan Index Potential Gain Customer Value. *Jurnal Sistem Informasi dan Ilmu Komputer Prima*, Vol. 5.
- Purnomo, H., & Kusumadewi, S. (2004). *Aplikasi Logika Fuzzy*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rangkuti, F. (2002). *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Saputri, & Duki, R. S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang. *Journal of Strategic*, 46-53.
- Satria. (2019). Analisis Sistem Informasi Mengukur Kepuasan Pelayanan Pelanggan Dengan Metode Servqual. *Jurnal Kilat*, Vol.8.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumiati, & Sarasabella, N. (2021). Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Perilaku Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan Potential Gain In Customer Value (PGCV) di PT. Ustegra. *Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi*, 132 - 143.
- Suparto, & Nugroho, A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Metode Service Quality dan Model Kano (Studi Kasus: PT.Graha Service Indonesia). *Jurnal Senopati*, 1-10.

- Syahrullah, Y., Febriani, A., & Hulwani, B. Z. (2018). Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Implementasi ISO 9001: 2015 dengan Menggunakan Pendekatan Servqual (Studi Kasus: Institut Teknologi Telkom Purwokerto). *JIEMS (Journal of Industrial Engineering and Management Systems)*, 11(2).
- Tjiptono, F. (2000). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service Quality & Customer Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Widiyanti, W. (2022). Evaluasi Servqual pada Petshop Indonesia Menggunakan Metode IPA dan CSI. *Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bima Sarana Informatika*, Volume 20 No.1.
- Widjanarko, T., Widaningrum, S., & Rendra, M. Usulan Perbaikan Sistem Customer Relationship Management (CRM) CV. XYZ Berdasarkan Pertimbangan ISO 9001: 2015 Klausul 8.2. 1 dengan Metode Business Process Improvement. *Penelitian dan Aplikasi Sistem dan Teknik Industri*, 13(2), 202-211.
- Widyarto, W. O. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode Fuzzy-Service Quality (F-Servqual) dan Index Potential Gain Customer Value (IPCGV). *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, 101-110.