

DAFTAR PUSTAKA

- Damayanti, E. N., & Rosyad, U. N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Ojek *Online* Grab Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Grabbike. *Prosiding Manajemen Komunikasi*, 600-603.
- Eriyanto. (2007). *Teknik Sampling Analisis Opini Publik*. Bantul: LKiS
- Fuadah, L. & Masrukhan, M. (2019). Pengaruh Komunikasi Efektif terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai BNI Syariah Cabang Tegal. *Jurnal Pendidikan, Sains, dan Humaniora*.
- Gea, M. (2020). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan PT BNI Syariah Cabang Medan Dengan Importance Performance Analysis (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara)*. <http://repository.uinsu.ac.id/9612/1/SKRIPSI%20MAHRUNNISA%20GEA%20----.pdf>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13th ed). Jakarta: Erlangga.
- Kusumadewi, S. (2002). *Analisis & Desain Sistem Fuzzy Menggunakan Toolbox Matlab* (1st ed). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kusumadewi, S., & Purnomo, H. (2010). *Aplikasi Logika Fuzzy Untuk Pendukung Keputusan* (2nd ed). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ligoresi, R. R., Mola, S. A. S., & Rumlaklak, N. D. (2017). Penerapan Metode *Fuzzy Service Quality* (Servqual) untuk Menganalisa Kepuasan Pelayanan Pendidikan Pada Jurusan Ilmu Komputer Fakultas Sains dan Teknik Universitas Nusa Cendana. *J-Icon: Jurnal Komputer & Informatika*, 5(2), 45-58.
- Nugroho, G. G. C. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Nasabah Dengan Metode Servqual, IPA, *Potential Gain In Customer Value* (PGCV) di Bank Mandiri Kantor Cabang Wahid Hasyim Malang. (Sarjana thesis, Universitas Brawijaya). <https://repository.ub.ac.id/id/eprint/162640/>
- Ong, J. O., & Pambudi, J. (2014). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan *Importance Performance Analysis* di SBU *Laboratory* Cibitung PT Sucofindo (Persero). *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 9(1), 5-6. <https://doi.org/10.12777/jati.9.1.1-10>
- Paramitha, M. (2019). Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Pelabuhan Indonesia I (Persero) Cabang

Belawan. (*Doctoral dissertation*, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara). <http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/6253>

Ramdan, U. S. (2020). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual – *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus Nasabah PT BNI Syariah Cabang Karawang). (*Bachelor's thesis*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Jakarta). <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/55483/1/UMAR%20SAHRUL%20RAMADAN-FEB.pdf>

Sutinah, E., & Simamora, O.R. (2018). Metode *Fuzzy Servqual* Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan. *Jurnal Informatika*, 5(1), 90-101.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2011). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Cv Andi.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik* (2nd ed). Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Service, Quality, & Satisfaction* (1st ed). Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran, dan Strategi*. Yogyakarta: Andi Offset.

Undang - Undang RI nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan.

Wijaya, Tony. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano* (2nd ed). Jakarta: Indeks.