

## DAFTAR PUSTAKA

- Anjario. 2014. *Perancangan Solusi di PCP Menggunakan Metode TRIZ berdasarkan hasil Pemetaan Proses Bisnis*. Yogyakarta: Universitas Atmajaya
- Azwar, A. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi Ketiga*. Jakarta: Bina Rupa Aksara
- Central Intelligence Agency. 2017. *GDP-Composition, By Sector Of Origin*, diakses dari <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/fields/214.html#ID>, pada 03 Desember 2019
- Jogiyanto. 2011. *Pedoman Survei Kesioner: Mengembangkan Kuesioner, Mengatasi Bias dan Meningkatkan Respon*. Yogyakarta: BPFE
- Klir, George J., Clair, Ute St., and Yuan, Bo. (1997). *Fuzzy Set Theory: Foundations and Applications*. United States of America: Prentice-Hall, Inc
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: P. Prenhallindo
- Kotler, P. 2003. *Marketing Management, 11th ed*, NJ : Pearson education Inc.
- Kotler, Philip & Keller, K.L.2007. *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Indonesia: Indeks
- Kotler, Philip and Keller. 2006. *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Parasuraman, A., Zeithalm, V., Berry L. 1988. *SERVQUAL: A Multiple item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *J. of Retailing*, 64: 12–40
- Puspita, Diana dan Andry Hermawan. 2012. *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan dengan Metode Servqual dan Triz*. Semarang : Teknik Industri UNDIP
- Savransky. 2000. *Engineering of Creativity*. New York: CRC Press
- Setiawan, Eko. 2005. *Manajemen Kualitas*. Surakarta : Teknik Industri UMS
- Soetjipto, Budi W. 1997. *Service Quality : Alternatif Pendekatan dan Berbagai Persoalan di Indonesia*, Tahun XXVI, No 01, Januari. Jakarta
- Sri Kusumadewi. 2002. *Analisis dan Desain Sistem Fuzzy Menggunakan Toolbox MATLAB*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sudradjat. 2008. *Dasar-Dasar Fuzzy Logic*. Bandung: Jurusan Matematika Fakultas IPA Universitas Padjadjaran
- Sugiyono. 1992. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Afla Beta
- Supramono dan Haryanto, O. J. 2003. *Desain Proposal Penelitian Studi Pemasaran*, Salatiga : Fakultas ekonomika, UKSW
- Supranto, J . 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sukirman. (2006). *Logika dan Himpunan*. Yogyakarta: Hanggar Kreator
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. 2008. *Service Management*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Chandra dan Adriana. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset

- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Wang, Li-Xin. (1997). *A Course in Fuzzy Systems and Control*. United States of America: Prentice-Hall International
- Zeithaml, V A, & Beutner M. J. 2003. *Service Marketing, Integrating Customer Focus Across The Firm* 3rd Ed. New York : Mcgraw-Hill
- Zhang, jun. , Chai, Kah-Hin. , Tan, Kay-Chuan Tan. *40 Inventive Principles with Applications in Service Operations Management*. Singapore: National University of Singapore