

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, L. R. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. Gramedia Pustaka Utama.
- Beneke, J., Hayworth, C., Hobson, R., & Mia, Z. (2012). Examining The Effect Of Retail Service Quality Dimensions On Customer Satisfaction And Loyalty: The Case Of The Supermarket Shopper. *Acta Commercii*, 12(1), 27–43. <https://doi.org/10.4102/ac.v12i1.129>
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Dewi, D. A. N. N. (2018). Modul Uji Validitas dan Reliabilitas. *Researchgate*, October, 1–15.
- Djunaidi, M., Setiawan, E., & Hariyanto, T. (2006). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 4(3), 139–146.
- Gazor, H., Nemati, B., Ehsani, A., & Ameleh, K. N. (2012). *Management Science Letters*. 2, 859–868. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2011.11.011>
- Hakim, M. A. L., Putro, B. L., & Wahyudin, A. (2014). Sistem Pengukur Kualitas Layanan Pendidikan Menggunakan Educational Quality. *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 7(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Harto, B. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Servqual Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Bengkel Resmi BAJAJ Padang). *Jurnal TEKNOIF*, 3(Vol.3 No.1), 20–30.
- Kasiri, L. A., Guan Cheng, K. T., Sambasivan, M., & Sidin, S. M. (2017). Integration Of Standardization And Customization: Impact On Service Quality, Customer Satisfaction, And Loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 35(June 2016), 91–97. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.11.007>
- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Prenhallindo.
- Kusumadewi, S., & Purnomo, H. (2010). *Aplikasi Logika Fuzzy untuk Pendukung Keputusan Edisi 2*. Graha Ilmu.
- Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service Quality, Consumer Satisfaction And Loyalty In Hospitals: Thinking For The Future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40(July), 261–269. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>
- Midor, K., & Kučera, / Marian. (2018). Improvement Of Selected Logistics Processes. *Management Systems in Production Engineering*, 26(1), 1–6. <https://doi.org/10.2478/mspe>
- Mustofa, M., Handoyo, & Ernawati, D. (2016). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Fuzzy Di PT. Pos Indonesia Sidoarjo Oleh Muchamad Mustofa ; Handoyo dan Dira Ernawati Prodi Teknik Industri , FTI-UPN ” Veteran ” Jatim. *Journal of Industrial Engineering and Management*.

- Nasution, M. N. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu = Total Quality Management*. Ghalia Indonesia.
- Noer, L. R. (2016). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Mahasiswa Magister Manajemen Teknologi Its Surabaya dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa). *Journal of Research and Technologies*, 2(1), 35–43. www.mmt.its.ac.id
- Nunkoo, R., Teeroovengadum, V., Ringle, C. M., & Sunnassee, V. (2019). Service Quality And Customer Satisfaction: The Moderating Effects Of Hotel Star Rating. *International Journal of Hospitality Management*, November. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102414>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service*. The Free Press.
- Prentkovskis, O., Erceg, Ž., Stević, Ž., Tanackov, I., Vasiljević, M., & Gavranović, M. (2018). A new methodology for improving service quality measurement: Delphi-FUCOM-SERVQUAL model. *Symmetry*, 10(12). <https://doi.org/10.3390/sym10120757>
- Purnamawati, E. (2012). Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Servqual dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya. *Teknik Industri UPN Jatim*, 1–11.
- Ramphal, P. R., & Nicolaidis, P. A. (2014). Service And Quality And Quality Service : Satisfying Customers In The Hospitality Industry. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 3(2), 1–19.
- Republik Indonesia. 2012. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 001 Tahun 2012 tentang *Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan*. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan No 09 Tahun 2014 tentang Klinik. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2015. Peraturan Menteri Kesehatan No 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Roslan, N. A. A., Wahab, E., & Abdullah, N. H. (2015). Service Quality: A Case Study of Logistics Sector in Iskandar Malaysia Using SERVQUAL Model. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 172, 457–462. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.01.380>
- Rosyidah, H., Wuryandari, T., & Rusgiyono, A. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Fuzzy Servqual, Kuadran Ipa, Dan Indeks PGCV. *Jurnal Gaussian*, 4(4), 885–894. <https://media.neliti.com/media/publications/137078-ID-analisis-kualitas-pelayanan-dengan-mengg.pdf>
- Santos, G., Marques, C. S., Justino, E., & Mendes, L. (2020). Understanding Social Responsibility's Influence On Service Quality And Student Satisfaction In Higher Education. *Journal of Cleaner Production*. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.120597>
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta.
- Suryapranatha, D. (2016). Analisis Tingkat Pelayanan Jasa Menggunakan Metode

- Service Quality (Servqual)-Fuzzy Di Instalasi Rawat Inap Kelas Iii Suatu Rumah Sakit. *Buana Ilmu*, 1(1), 56–65. <https://doi.org/10.36805/bi.v1i1.98>
- Sutinah, E., & Simamora, O. R. (2018). Metode Fuzzy Servqual Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan. *Jurnal Informatika*, 5(1), 90–101. <https://doi.org/10.31311/ji.v5i1.2944>
- Syukri, S. H. A. (2014). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 13(2), 103–111. journals.ums.ac.id/index.php/jiti/article/view/618.
- Tjiptono, F. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Andi.
- Wibisono, D. (2017). Analisis Kualitas Layanan Pendidikan dengan Menggunakan Integrasi Metode Servqual dan QFD. *Operations Excellence*, 9(1), 56. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v10i1.2262>
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-commerce Model Business to Customer. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1), 38–45. <https://doi.org/10.26877/JIU.V4I1.2224>
- Winarno, H., & Absror, T. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 1(2), 67–79.