

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, V. A. Z. a. L. L. B., 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Marketing*, Volume 49.
- Abdullah, M., 2015. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- A'yunin, D. S. d. Q., 2013. Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Fuzzy di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Panembahan Senopati Bantul. *Kesehatan Masyarakat*, Volume 7.
- Daud, M. d. J., 2014. Analisis Tingkat Pelayanan Bus dengan Performance Analysis (Studi Kasus Bus Kurniadan Bus PMTOH). *Teknik Sipil*.
- Haryono, S., 2010. Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) di Kota Yogyakarta. *Ilmu Administrasi Bisnis*.
- Kartika, N. F., 2017. Implementasi Fuzzy - Service Quality Terhadap Tingkat Kepuasan Layanan Mahasiswa. *Teknik Informatika*, Volume 7.
- Kriyantono, R., 2013. *School of Communication - Brawijaya University*. [Online] Available at: rachmatkriyantono.lecture.ub.ac.id [Accessed 5 Juni 2017].
- Nasution, A. H., 2005. *Manajemen Industri*. Pertama ed. Yogyakarta: Andi Offset.
- Nasution, M. N., 2015. *Manajemen Mutu Terpadu*. Ketiga ed. Ciawi - Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nasution, M. N., 2015. *Manajemen Transportasi*. Keempat ed. Ciawi - Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nurainun, T., 2011. Analisis Kualitas Pelayanan Pengelola Mal SKA Pekanbaru Terhadap Tenant dengan Menggunakan Penekatan Fuzzy-Servqual. *Teknik Industri*, Volume 10.
- Nurdiyanto, D. F., 2008. Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Pendekatan Fuzzy dan Metode ServQual pada Pusat Perbelanjaan Assalam Hypermarket. *Teknik Industri*.
- Pratiwi, A. A., 2012. Responsi Tugas Besar Manajemen Jasa.
- Priyansyah, D., 2010. Penerapan Pendekatan Fuzzy dan Scoring dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan dan Daya Saing Perusahaan. *Teknik Industri*.
- Rajis Nair, R. P. V. S. B. a. C. S., 2010. A Study of Service Quality on Banks with Servqual Model. *Management*, Volume 7.

Ramadhani, Y., 2012. Peningkatan Kualitas Layanan menggunakan Metode Quality Function Deployment dan Service Blueprint. *Seminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi*.

Rasyid, R. B. F. A., 2015. Kualitas Pelayanan Transportasi Publik (Studi Deskriptif tentang Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Perum Damri Unit Angkutan Bus Khusus Gresik-Bandara Juanda). *Ilmu Administrasi Negara*, Volume 3.

Setyawan, H., 2012. Kualitas Layanan Transportasi (Studi Kasus Transjakarta Busway di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta). *Kebijakan dan Perencanaan Publik*.

Sikumbang, E. D., 2017. Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Metode Fuzzy Servqual. *Teknik Komputer*, Volume III.

