

## DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Muhtosim. 2010. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Besterfield, D. H. (2009). *Quality Control eight edition. United States of America: Pearson Education*
- Fandy, Tjiptono,(2011), *Pemasaran Jasa*, Bayumedia,Malang.
- Kotler,Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta : Erlangga
- Kotler. (2010). *Manajemen Pemasaran. Edisi tiga belas Bahasa Indonesia Jilid 1 dan 2*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, & Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga. Kotler, P. (. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua*. Jakarta.
- Kusumadewi, S. (2003). *Artificial Intelligence: Teknik dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kusumadewi, Sri dan Purnomo Hari. 2010, *Aplikasi Logika Fuzzy*, Cetakan Pertama, Graham Ilmu, Yogyakarta.
- Lupiyoadi, R dan A.hamdani. 2013. *Manajemen pemasaran jasa*. Edisi kedua. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Mustofa M., Handoyo & Dira E., (Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode Service Quality (Servqual) Fuzzy di PT Pos Indonesia Sidoarjo, Jurnal Universitas Upn – Veteran – Jatim. Hal : 1-14.,2011.

- Nasution, M. N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*, Edisi Kedua, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. 1988. SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*. Marketing Science Institute. 1(64): h: 12-40. 937
- Siti Maisaroh. (2005). *Pengaruh Manajemen Mutu Layanan terhadap Kepuasan Peserta Didik di Universitas PGRI Yogyakarta*. Laporan Penelitian. Universitas PGRI Yogyakarta
- S. Kusumadewi and P. , *Aplikasi Logika Fuzzy untuk Pendukung Keputusan*, in *Aplikasi Logika Fuzzy untuk Pendukung Keputusan*, Yogyakarta, Graha Ilmu, 2010.
- Tjiptono. (2000). *manajemen jasa*. yogyakarta: penerbit andi offset.
- Tjiptono, F. (2011). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*,. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran Edisi 3*. Yogyakarta: Andi