## DAFTAR PUSTAKA


A, Frank., Tillman., T, Deandra., dan Cassone. (2012). *A Professional's Guide To Decision Science And Problem Solving*. FT Press : United States of America.

Al-Assaf, A. F. (2009). *Mutu Pelayanan Kesehatan Perspektif Internasional*. Cetakan Pertama. Penerbit Buku Kedokteran EGC: Jakarta.

Fardhani, H. (2007). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Perijinan Terpadu*: Diponegoro.

Gerson, R. F. (2002). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Cetakan 2. Penerbit PPM: Jakarta.

Kadir, A. (2008). *Konsep dan Tuntunan Praktis Basis Data*. Penerbit Erlangga : Jakarta.

Kasanah, S. (2009). *Aplikasi Fuzzy MADM Metode TOPSIS untuk Identifikasi Servqual.* Jurnal, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Malang: Malang.

Kusumadewi, Sri dan Purnomo, H. (2004). *Aplikasi Logika Fuzzy untuk Pendukung Keputusan*. Edisi ke-1. Graha Ilmu : Yogyakarta.

Kusumadewi, S., Hartati, S., Harjoko, A., dan Wardoyo, R. (2006). *Fuzzy Multi-Attribute Decision Making (Fuzzy MADM)*. Graha Ilmu : Yogyakarta.

Lestari, S. (2011). *Seleksi Penerimaan Calon Karyawan Menggunakan Medode TOPSIS.* Konferensi Nasional Sistem dan Informatika, IBI Darmajaya: Bali.

Perangin-angin, R., Nababan, E.,dan Bu'ulolo, F. (2013). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Menggunakan Integrasi Metode Fuzzy Servqual.* Jurnal, Saintia Matematika: Medan.

Setiady, Y., Kardena, E., dan Rahardyan, B. (2012). *Analisis Kepuasan Pelanggan di PDAM Tirtawening Kota Bandung dengan Metode Servqual.* Jurnal Magister Teknik Lingkungan ITB: Bandung.

Susilo, F. (2006). *Himpunan dan Logika Kabur Serta Aplikasinya*. Graha Ilmu : Yogyakarta.

Tampomas, H. (2003). *Matriks*. Penerbit Gramedia Widiasarana Indonesia: Jakarta.

Tjiptono, F. (1997). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Andi Offset : Yogyakarta.

Wirodikro, H. (2009). *Prinsip-Prinsip Statistik untuk Teknik dan Sains*. Penerbit Erlangga: Jakarta.

Yuliarmi, N., dan Riyasa, P. (2007). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*. Jurnal, Fakultas Ekonomi, Universitas Udayana : Denpasar.

UNIVERSITAS NEGERI MEDAN
UNIMED
THE Character Building UNIVERSITY