

DAFTAR PUSTAKA

- Abrori, M. (2013). Aplikasi Logika Fuzzy Metode Mamdani dalam Pengambilan Keputusan Penentuan Jumlah Produksi. 11 (2), 91-99.
- Andani, S. R. (2013). Fuzzy Mamdani dalam Menentukan Tingkat Keberhasilan Dosen Mengajar. *Seminar Nasional Informatika*. AMIK Tunas Bangsa Pamatangsiantar.
- Anggraini, L. D. (2015). Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Industri Customer Satisfaction Index*. 4 (2), 74-81.
- Asmal, M. (2012). Pelatihan Komunikasi Interpersonal untuk Meningkatkan Kualitas Layanan pada Perawat Rumah Sakit Umum. *Jurnal Intervensi Psikologi*. 4 (2), 173 – 189.
- Bahroni, A. (2016). Prediksi Permintaan Produk Mie Instan dengan Metode Fuzzy Takagi-Sugeno. *Kumpulan Jurnal Ilmu Komputer*. 3 (2), 220-230.
- Buddy. (2002). Panduan Menghadapi Persaingan Global. Jakarta: Djambatan.
- Depkes RI. (2009). Sistem kesehatan nasional. Diakses Pada tanggal 2 Juni 2018 dari <http://www.depkes.go.id>.
- Direktorat Bina Pelayanan Penunjang Medik dan Sarana Kesehatan Kementerian Kesehatan RI. Diakses Pada tanggal 25 Juni 2018 dari <http://www.depkes.go.id>.
- Dewi, Ambar, H., dan Sugi, A. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit X dengan Menggunakan Metode Service Quality. *Jurnal Institut Teknologi Nasional*. 4 (2), 37-47.
- Ellyusman, S. (2017). Analisis Kualitas Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan*. 5 (1), 1-19.
- Erviana, O. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal*. Universitas Negeri Semarang.

- Fikri, S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. 3 (1), 120-134.
- Halim, C. N. (2013). Analisis Penyebab Penurunan Kunjungan Pasien berdasarkan Model Service Quality Gaps. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. 1 (2), 182-192.
- Haryanto, K. (2016). *Analisis Butir Soal Pilihan Ganda Ulangan Akhir Semester Genap Tahun Pelajaran 2014/2015 Mata Pelajaran IPA Kelas III SD di Kecamatan Depok*. Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Indonesia. (2004). *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Untuk Pelayanan Instansi Pemerintah*. 25.
- Irham, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 10 (1), 45-52.
- Kost Kota Padang. Diakses Pada Tanggal 20 Juni 2018 dari <https://mamikos.com/kost/kost-padang>
- Kotler. (1997). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kusumadewi, S. dan Purnomo H. (2004). *Aplikasi Logika Fuzzy untuk Pendukung Keputusan*. Edisi 1. Yogyakarta; Graha Ilmu.
- Lahdji, A., Muhammad, R. S., Wijayanti, I. P. (2015). *Faktor Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Klinik Penyakit Dalam RSUD Sunan Kalijaga Demak Periode Mei-Oktober 2015*. Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Semarang.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2010). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor : 340/Menkes/PER/III/2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan.
- Nani, S. (2014). *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Bank Sinar Mas Kota Gorontalo*. Universitas Negeri Gorontalo.
- Oktavia, A., Suswitaroza, dan Aulia, P. A. (2012). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Bangsal Jantung di Rsud Raden Mattaher Jambi. 1 (1), 11-30.

- Panjaitan, J. E. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung. *Jurnal Manajemen*. 11 (2), 265-289.
- Parasuraman, Valarie A., Zeithmal, dan Leornard L. B. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations* : The Free Press.
- Pratiwi, S. dan Susanto. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah. *Jurnal Asosiasi Dosen Muhammadiyah Magister Administrasi Rumah Sakit*. 2 (2)
- Purba, D. W. (2012). *Analisis Kepuasan Pelanggan Rawat Inap Rumah Sakit Puri Mandiri Kedoya di Jakarta Barat*. Tesis Master. Universitas Indonesia.
- Purnamawati, E. (2012). Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Servqual dan AHP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Surabaya. Teknik Industri FTI-UPN Jawa Timur.
- Putra, Z. F. S. (2014). Analisis Kualitas Layanan Website BTKD-DIY Menggunakan Metode Webqual 4.0. 1 (2), 174-184.
- Rosyidah, H., Triastuti, W. dan Agus, R. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Fuzzy Servqual, Kuadran IPA, dan Indeks PGCV. 4 (4), 885-894
- RSUP Dr. M. Djamil Padang. Profil dan Fasilitas Pelayanan Kesehatan di RSUP Dr. M. Djamil Padang. Diakses pada 8 Oktober 2017 dari <http://rsdjamil.co.id/pages/profil>.
- Sasongko, F. dan Subagio, H. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*. 1 (2), 1-7.
- Setyaningsih, I. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit terhadap Pasien Menggunakan Pendekatan Lean Servperf (*Lean Service* dan *Service Performance*). 11 (2), 117–242.
- Soelasih, Y. (2004). Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Hotel X di Jakarta. 4 (2)

- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung : Alfabeta.
- Suharyanta, D. dan Qurrota A. (2013). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual) Fuzzy* di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Panembahan Senopati Bantul. Prodi Kesehatan Masyarakat STIKES Surya Global Yogyakarta
- Supartiningsih. (2017). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*. 6 (1), 9-15.
- Supriyatna, A. dan Vivi, M. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna dan Tingkat Kepentingan Penerapan Sistem Informasi DJP Online dengan Kerangka PIECES. *Jurnal Ilmu Komputer dan Informatika*. 3 (2) 89-94.
- Tjiptono dan Fandi. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Utama, P. Y., Apriatni, E. P., dan Sari L. (2013). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang Dilihat dari Dimensi Kualitas Pelayanan. *Diponegoro Journal Of Social And Politic*.
- Wahyuningsih. (2002). *Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen berdasarkan Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Karang Anyar*. Skripsi Fakultas Ekonomi. Program Studi Manajemen UMS Surakarta.
- Widjaja dan Sandjaja. (2013). Uji Validitas dan Reliabilitas Index Of Teaching Stree. *Jurnal NEOTIC*. 3 (2)
- Yulmaini. (2015). Penggunaan Metode Fuzzy Inference System (FIS) Mamdani dalam Pemilihan Peminatan Mahasiswa untuk Tugas Akhir. *Jurnal Informatika*. 15 (1), 10-23.
- Yuliarini, N. N. dan Putu R. (2007). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Jurnal Buletin Studi Ekonomi*. 12 (1).
- Yuniar, S. S. (2014). Usulan Perbaikan Kulaitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Pengukuran Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)* di PT. X*. *Jurnal Institut Teknologi Nasional*. 2 (2), 98-109.