

## DAFTAR PUSTAKA

- Ashitiani A. R. A, Ansari H, and Sajaou N S. 2017. Investigation of Quality Gap in Physiotherapy Services in Public Clinics in Zahedan City, Iran Usig Servqual Model. *Journal Physical Treatments*. Vol 7 No.2. Page: 63-69
- Atarah A. B and Peprah A A. 2014. Assesing Patien's Satisfaction Using Servqual Model: A case Of Sunyani Regional Hospital, Ghana. *International Journal Of Business and Social Research (IJBSR)*. Vol 4 No.2. Page:133-143
- Berliana Novi, Listiawaty Renny,dan Nababan C M. 2020. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*. Vol 4 No.2.
- Danastiningrum A dan Akbar ilhamsyah Muhammad. 2019. Usulan Perbaikan Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Divisi Hcgs & She Dengan Metode 5w1h Di Pt. Kalimantan Prima Persada. *Program Teknik Industri Universitas Pancasila*. Vol 1 No.1.
- Darma D. A dan Devani V. 2018. Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD) di Politeknik. *Jurnal Teknik Industri*. Vol 17 No.2: 120-131.
- Emmalia A, Sri I, Ilman Radix. 2020. Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bank Bpr Syariah Kota Mojokerto Dengan Metode Service Quality (Studi Kasus Tabungan Amanah Bank Bpr Syariah Kota Mojokerto). *Jurnal Valtech (Jurnal Mahasiswa Teknik Industri)*. Vol 3 No 2.
- Fajarini Amalia Putri. 2019. Peningkatan Kualitas Layanan Dengan Metode Service Quality Dan Pendekatan Importance Performance Analysis (Ipa). *Tugas Akhir*. Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri. Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Febrianti A, Indrianri Sri, Adriantantri E. 2021. Pengukuran Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Jasa Penyeberangan Laut Dengan Metode Service Qualitydan Importance Performance Analysis(Studi Kasus Ptasdp Indonesia Ferry (Persero) Cabang Singkil). *Jurnal Valtech*. Vol 4 No. 1
- Kalijogo Mukmin Faris, Adawiyah Rabiatul W dan Purnomo Ratno. 2019. Analisis Kualitas pelayanan Pasien Klinik Pratama Dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuitansi*. Vol 21. NO. 3.
- Kristanto. V. H. 2018. Metodologi Penelitian Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (KTI). Yogyakarta: CV. Budi Utama.

- Malehi S. A, Khiavi F.F, Torabipour A., Qolipour M. 2018. Assesing Medical Tourism Services Quality Using Servqual Model: A Patient's Perspective. Vol.47 No.1:103-110.
- Muhammad, Suardika Bagus I, Indriana S. 2022. Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality Dan Importance Performance Analysis Pada Hero Taman Pinang Indah Sidoarjo. *Jurnal Valtech*. Vol 5 No. 1
- Nia L.P. Firman. Thabrani G. 2017. Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Menggunakan Importance Performance Analysis Dan Metode Quality Function Deployment. Vol. 6 No.2: 118-143
- Permenkes No 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.  
Permenkes No 44 Tahun 2016 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat
- Prananda Yandra, Lucitasari Rachmawati D, dan Shodiq M. 2019. Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Jurnal Optimasi Sistem Industri*. Vol 12 No.1
- Sari Davilia, Dkk. 2021 Service Quality Analysis With Importance-Performance Analysis At Warunk Upnormal Bandung. *IEOM Society International*. Vol 9 No.11
- Setyo Dwi Aulia F dan Andesta D. 2023. Analysis of Service Quality Using Service Quality and IPA Methods at XYZ Cafes. *Jurnal Sains Teknologi dan Industri*. Vol 20 No 2.
- Singgih L.M, Sianturi P. H. 2011. Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Unit Instalasi Rawat Jalan (Irij) Rumkital Dr. Ramelan Surabaya Dengan Menggunakan Meetode Servqual Dan Qfd. Vol. 1 No.1: 1-7
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo Budi A, Rafauzi Iqbal dan Wijaya H. 2022. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Indomart dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA). *Program Studi Teknik Industri*. Vol 6 No.2
- Sundari Indah dan Hadisaputro L E. 2022. Implementasi Servqual Dan Importance Performance Analysis Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Aplikasi Shopee Indonesia. *Jurnal Sosial dan Teknologi*. Vol 2 No. 4
- Suyitno Achmad dan Sudarso Indung. 2019. Desain Peningkatan Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Metode Servqual dan IPA Di Underpass Cafe. Institut Adhi Tama Surabaya. *Seminar Nasional dan Aplikasi Teknologi Industri*. Vol 1 No.1
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service Quality and Satisfaction (Edisi III)*. Yogyakarta. Andi Offset.

- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa - Prinsip Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Viola Andre, Jufrianto M, Priyana D E. 2023. Analisis Kepuasan Pelanggan PT. Era Energi Krazu Nusantara dengan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Teknologi*. Program Teknik Industri. Universitas Muhammadiyah Gresik. Vol 16. No.1
- Yudhistira Tegar Y, Gustopo D, Suardika Bagus I. 2020. Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Servqual Pada Puskesmas Mojowarno. *Jurnal Valtech*. Vol 3 No. 2