

## DAFTAR PUSTAKA

- Afandi Sujik, Suharto Akhmad, & Rahayu Jekti. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode CSI dan IPA Di AFC Futsal Center Tegaldimo, Banyuwangi 2021. *Syntax Fusion : Jurnal Nasional Indonesia*, 1(7), 204–215.
- Alia Mumtaza, F., & Millanyani, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Urbans Travel. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Akuntansi)*, 7(2), 1645–1661.
- Andriani, V. I., & Febrianta, N. S. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Pendaftaran di Klinik Pratama K Bangunjiwo Kasihan Bantul Yogyakarta. *PROSIDING DISKUSI ILMIAH*, 107–114.
- Budiarno, Bagus Nyoman Udayana, I., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 9(2), 226–233. <https://journal.uniku.ac.id/index.php/Equilibrium>
- Darmin, Rahayu Ningsih, S., Amir, H., Rizki Fauzan, M., Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Institut Kesehatan dan Teknologi Graha Medika, P., Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Institut Kesehatan dan Teknologi Graha Medika, P., & Penulis, K. (2022). Analisis Kepuasan Pasien dengan Metode Important Performance Analysis (IPA) di RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow Patient Satisfaction Analysis Using Important Performance Analysis (IPA). *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12(01), 66–75.
- Dewi Lestari. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Sumberbaru Kabupaten Jember*. Universitas Muhammadiyah Jember.
- Diyan Syakuron, F., Sidiq, F., Prabowo, A., Manshur, A., & Suyanto, A. (2022a). Penerapan Metode Costumer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Pelayanan Puskesmas Cipayung Kota Depok. *E-Proceeding of Management*, 9(2), 307–313.
- Dr. Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Ekasari, D., Sonya, H., Nur, S., Effendi, I., Mardianto, D., Pratama, Y., Fitri, D., Muhammad Umar, H., Dwi, R., Indria, U., Budi, G., Tarigan, A., Meigawati, I., Andika, R., Tri, K., & Putra, A. E. (2022). *Manajemen Pemasaran Jasa (Konsep Dasar)* (S. E., Ak., M. M. Riyanto Wujarso, Ed.). PT. GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI. [www.globaleksekutifteknologi.co.id](http://www.globaleksekutifteknologi.co.id)
- Fadilah, N. (2020). Pengertian, Konsep, dan Strategi Pemasaran Syari'ah. *SALIMIYA*, 1(2), 194–211. <https://ejournal.iaifa.ac.id/index.php/salimiya>
- Gesta Nabilla, A., & Tuasela, A. (2021). Strategi Pemasaran Dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Pada Diva Karaoke Rumah Bernyanyi di Kota Timika. *Jurnal Kritis*, 5(2).

- Hidayat, E., Wibowo, H., & Marcelly Widya Wardana, dan. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Klinik Dengan Metode Importance Performace Analysis (IPA). *Jurnal Rekayasa, Teknologi, Dan Sains*, 5(1), 25–28. <https://doi.org/https://doi.org/10.33024/jrets.v5i1.3982>
- Ilhamsyah Akbar, M., Alfadesavior Bashayev, T., & Reswati, R. (2023). Analisis Kepuasan Konsumen dan Usulan Perbaikan terhadap Dimensi Jasa di Klinik Bersalin DS dengan Menggunakan Customer Satisfaction Index dan Importance-Performance Analysis. *Journal of Systems Engineering and Management*, 02(01), 30–39. <https://doi.org/10.36055/joseam.vxix.19198>
- Kamaruddin. (2023). Pengaruh Kepuasan Pelayanan Publik Pada PT. JAMSOSTEK (Persero) di Kota Makassar. *Jurnal Ekonomi Prioritas*, 3(2), 12–15.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (Ed. 14). Prentice Hall.
- Kurniasari, F., & Kusumaningtyas Sugiyanto, E. (2020). Dimensi Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang). *Online Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 3(2), 2655–3813.
- Meutia, S., & Ulva, A. (2021). Analisis Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Terhadap Layanan Counter Aziz Ponsel Krueng Geukueh Menggunakan Metode Customer Satificatio Index Dan Important Performance Analysis. *Industrial Engineering Journal*, 10(2). <https://doi.org/10.53912/iej.v10i2.707>
- Mita, Fajar Kurniawan, & Fitri Kurniawati. (2023). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Laboratorium Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2023. *JURNAL ILMIAH RESEARCH AND DEVELOPMENT STUDENT*, 1(1), 181–193. <https://doi.org/10.59024/jis.v1i1.394>
- Muhammad Al Zidane, Imam Baidlowi, & Agoes Hadi Purnomo. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UMKM Dapur Keyra Kec. Puri Kab. Mojokerto. *Lokawati : Jurnal Penelitian Manajemen Dan Inovasi Riset*, 1(5), 121–134. <https://doi.org/10.61132/lokawati.v1i5.135>
- Muhammad Jami'ul Jawamik. (2019). *Analisa IPA (Importance Performance Analysis) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Pasien) di Puskesmas Tegalampel Bondowoso*. Universitas Muhammadiyah Jember.
- Nandang Lesmana, S. E., Ilham Hakim, S. E., Riana, S. E., & Amriadi Sanjaya, S. E., I. S. M. S. E., M. S. S. E., E. P. S. H., H. W. S. E., I. J. S. E., R. F. S. Sos., S. S. Pd., A. S. Pd., Dr. H. H. S. E., M. Si., C. (2022). *Naskah Buku Manajemen Pemasaran (final)*.
- Pratiwi, S. H., & Santoso, B. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan di Viva Beauty Center Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA). In *Juminten: Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi* (Vol. 01, Issue 06).
- Prof. J. Supranto, M. A., APU. (2021). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan (Untuk Menaikkan Pangsa Pasar)*. PT. Rineka Cipta.
- Rahmah Hidayah, N. K., Lantara, D., & Pawennari, A. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan E-commerce Shopee Menggunakan Metode Customer Satisfaction

- Index Dan Imporance Performance Analysis Pada Kota Makassar. *JRSIM Jurnal Rekayasa Sistem Industri & Manajemen*, 2(2), 68–77.
- Ridwan, S., Jidan Ermansyah, M., & Apriyana, N. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Orange Supermarket Di Merauke Town Square. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 8(2), 1048–1070.
- Safrizal, Merlianita Sari, N., & Fuad, M. (2023). Penerapan Metode Importance Performance Analysis dan Customer Satifaction Index di Puskesmas Langsa Lama. *JURNAL MANAJEMEN DAN PERBANKAN (JUMPA)*, 10(3), 1–12. <https://doi.org/10.55963/jumpa.v10i3.582>
- Sanjaya, W. (2023). Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Limusnunggal Kota Sukabumi. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Husada: Health Sciences Journal*, 14(02), 215–225. <https://doi.org/10.34305/jikbh.v14i02.906>
- Santanu, G., Kadek Suryani, N., Kadek Dian Widyaningsih, N., & Niaga -Politeknik Negeri Bali, A. (2022). Evaluasi Kepuasan Wajib Pajak Selama Pandemi Covid 19 Pada KPP Pratama Gianyar. *SENADA*, 5, 283–291. <http://senada.idbbali.ac.id>
- Saputri, A. L., Lubis, F. S., Suherman, S., Nazaruddin, N., & Nur, M. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit X Menggunakan Service Quality Metode Costumer Statisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 24(2), 1890–1898. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v24i2.5409>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta .
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Wahyudin, N., Masriyatun, & Yusnita, M. (2022). Kualitas Pelayanan Puskesmas Lubuk Besar Dengan Pendekatan Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Bisnis*, 8(3), 891–899. <https://doi.org/10.17358/jabm.8.3.891>
- Wardhana Aditya. (2024). *Consumer Satisfaction In The Digital Edge (Edisi Indonesia)*. CV. EUREKA MEDIA AKSARA.
- Widiyastuti, A., & Sudarto, T. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul Yogyakarta. *IBSE Sharia Economic Journal*, 1(1), 1–10. <https://jurnal.steijogja.ac.id/index.php/ibsesej/index>
- Wulandari, E., Azhad, N., & Santoso, B. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Layanan Pada Polindes Desa Semboro Jember. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Jember*, 1–7.
- Zahra, P., & Hanifa, F. H. (2021a). Analisis Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Studi Pada Pengunjung Plasa Telkom Putri Hijau Medan Tahun 2021. *E-Proceeding of Applience Science*, 7(4), 567–575.