

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahie, S. (2018). *Analisis Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Pontianak*. Jurnal Ekonomi Integra, 7(1), 1–14.
- Apriani, R., & Widi Nurcahyo. (2021). *Tingkat Kepuasan Pasien RSIA Siti Hawa dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL)*. Jurnal Sistem Informasi dan teknologi. 3(3), 150-155, e-ISSN:2686-3154.
- Armaniah, H., Marthanti, S., dan Yusuf, F. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Ahass Honda Tangerang*. Managerial –Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen, 2(2).
- Fathimah, Nadia. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan pada Roemi Ice Cream dengan Metode Service Quality (Servqual) dan Kano*. Skripsi Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.
- Hardiyanti, I., & Madiawati, P. N. (2021). *Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan The Body Shop Melalui Variabel Kepuasan Pelanggan*. EProceedings of Management, 8(4).
- Herawan I Gede, dkk. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan di Puskesmas X Menggunakan Metode Servqual dan Saran Perbaikannya*. Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri, Vol 3 (1): Pascasarjana Institut Teknologi Nasional Malang.
- Imanuel, Hymy dan Sherly Tanoto, S.Psi. (2019). *M.Com. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Hastaco Tour and Travel Brilliance*. AGORA, 7(1).
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Irawan, Beny. (2020). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (Servqual)*. Jurnal keperawatan dan fisioterapi (JKF), 3(1), e-ISSN:2655-0830.
- Kalijogo, R. Faris, dkk. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Klinik Pratama dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis*. Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akutansi (JEBA). 2 (3).

- Kisanjani, dkk. (2021). *Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Balapulang dengan Metode Service Quality dan Model Kano*. Jurnal Surya Teknik, 8(2), 339-345.
- Kotler, P., Shalowitz, J., dan Stevens, R. (2008). *Strategic Marketing for Health Care Organizations: Building A Customer Driven Health System*. Jossey Bass: San Francisco.
- Lupiyoadi, rambat dan A. Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi 2*. Depok: Salemba Empat.
- Lubis Fitriani & Annisa. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan UPTD Puskesmas Sipayung Rengat Menggunakan Metode Kano*. Jurnal Seminar Nasional Teknologi Informasi, Komunikasi dan Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sultan Syarif Kasim Riau. ISSN:2579-5406.
- Mujiarto, M., Susanto, D., & Bramantyo, R. Y. (2019). *Strategi Pelayanan Kesehatan Untuk Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Pandean Kecamatan Dongko Kabupaten Trenggalek*. Jurnal Mediasosian: Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara, 3(1).
- Muhammad, Sri & Yohana. (2017). *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pasien BPJS Ruang Sal dengan Menggunakan Metode Potential Gain Customer Value*. Jurnal Teknik Industri Universitas Malikusaleh. 6(2), 23–30, ISSN 2302 934X.
- Nasikh, A., dkk. (2018). *Pengukuran Kualitas Pelayanan Pasien Bpjs di Upt. Puskesmas Alun-Alun Gresik dengan Menggunakan Metode Servqual Dan Ahp*. Jurnal Sistem dan teknik Industri, E-ISSN:2621-8933.
- Nofirza, & Indrayani, K. (2011). *Aplikasi Metode Kano Dalam Analisis Indikator Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Arifin Ahmad Pekanbaru*. Jurnal Sains Dan Teknologi Industri, 9(1), 1–8.
- Paramadina, Almira. (2022). *Rancangan Perbaikan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Aisyiyah Padang*. Diploma Thesis. Universitas Andalas.
- Parasuraman. (2001). *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman paket Berdasarkan hasil Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality*. Jurnal Online Institute Teknologi Nasional, Vol 02 (2) Oktober.

Purwanto. (2018). *Populasi dan Sampel Penelitian* (4):Ukuran Sampel Rumus *Slovin*. Jakarta: Erlangga.

Putri, Gita. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Model Service Quality (Servqual) dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)* (Studi Kasus: Puskesmas Jombang, Kota tangerang Selatan). Skripsi UIN Sunan Kalijaga: Yogyakarta.

Rahmawati, M. A., & Deharja, A. (2020). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Unit Rawat Inap dengan Metode IPA di Rumah Sakit Baladhika Husada Jember Tahun 2019*. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 1(3), 337–346.

Renaldi, Richie & Dewi Shofi Mulyati. (2022). *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Restoran Menggunakan Metode Servqual dan Kano*. *Jurnal Riset Teknik Industri (JRTI)*. 2(2), 109-116.

Rizki, Muhammad, dkk. (2021). *Aplikasi Metode Kano dalam Menganalisis Sistem Pelayanan Online Akademik FST UIN SUSKA Riau pada masa Pandemi Covid 19*. *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*. 18 (2), 180-187, ISSN 2407-0939 print.

Sarja, N. L. A. K. Y. (2018). *Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Dosen Menggunakan Metode Servqual*. *Jurnal Sistem Dan Informatika*, 12(2).

Sari, D.P., & Andry Harmawan. (2012). *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan Dengan Metode Servqual dan TRIZ* (Studi Kasus: RS Muhammadiyah Roemani). *Jurnal Undip*. Vol VII (2).

Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114–126.

Sumaryanti. (2000). *Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Masyarakat di Puskesmas Kecamatan Selogiri Kabupaten Wonogiri*. *Jurnal Media Medika Muda* (131).

Tjiptono F. (2006). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, & Chandra, G. (2011). *Services, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: C.V ANDI.

Triton, P. (2002). *Perilaku dan komunikasi pemasaran*. Bandung: PT. Remaja rosdakarya.

Ubaidillah, A.F, dkk. (2021). *Analisis Sistem Pembelajaran Berbasis Online Dengan Metode Kano Pada Program Studi Teknik Industri UPN "Veteran" Jawa Timur*. Skripsi UPN Jawa Timur: Surabaya.

Utama, Widya, dkk. (2017). *Pengukuran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Puskesmas Dengan Metode Servqual (Studi Kasus: Puskesmas Ngagel Rejo Surabaya)*. Prosiding Seminar Nasional Multi Disiplin, ITS.

Waroka, Tia. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan Ojek Online Di Kota Padang*. Diploma thesis. Universitas Andalas.

Widiastuti, T., & Suhaji, S. (2021). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah*. Jurnal Ilmiah Aset, 23(1), 53–62.

Wijaya T. (2018). *Manajemen kualitas jasa desain SERVQUAL, QFD, dan KANO*. Jakarta: indeks.

Windiani, Khanza O., P. (2019). *Usulan perbaikan kualitas pelayanan menggunakan metode service quality (servqual), kano model, dan quality function deployment (QFD) (Studi Kasus: UPT. Puskesmas X)*. Teknik Industri UMM

Wulandari, S., dkk. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas dengan Metode Servqual dan TRIZ*. Buletan Ilmiah Math. Stat dan Terapannya. 8(3), 505-514.

Yudhistira, Yonas, dkk. (2020). *Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Servqual pada Puskesmas Mojowarno*. Jurnal Valtech (Mahasiswa Teknik Industri Malang), Vol. 3 (2): ISSN 2614-8382.