

## DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, R.R. (2016) *Studi Kepuasan Pengunjung Dan Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Universitas Andalas*. Universitas Andalas.
- Alifah, U.N., Rusgiyono, A. and Prahutama, A. (2020) 'Metode SERVQUAL, Kuadran IPA, dan Indeks PGCV untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit X', *Statistika*, 8(2).
- Effendi, N.E. *et al.* (2022) *Strategi Pemasaran*. Padang: PT Global Eksekutif Teknologi.
- Fadillah, H., Hadining, A.F. and Sari, R.P. (2020) 'Analisis Kepuasan Pelanggan ABC Laundry dengan Menggunakan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI)', *Jurnal Teknik Industri*, 15(1).
- Febriani, F. and Cipta, W. (2023) 'Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan serta Harga Berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan di Kedai Kebab Turkey, Telaga Mas, Karangasem', *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 6(1), pp. 257–266. Available at: <https://doi.org/10.23887/jmpp.v6i1.36896>.
- Gunawan, I.G.N.A., Wiranatha, A.A.P.A.S. and Sadyasmara, C.A.B. (2022) 'ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE ON CONSUMER SATISFACTION WITH IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS METHOD ( CASE STUDY AT GOGO FRIED CHIKEN , DENPASAR ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN MET', *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Agroindustri*, 10(4), pp. 432–443.
- Guspianto, Lobat, M.E. and Wardiah, R. (2023) 'Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Simpang IV Sipin Kota Jambi', *Jurnal Kesmas Jambi (JKMJ)*, 7(1), pp. 14–21.
- Idrus, S. Al (2019) *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian*. Malang: Media Nusa Creative.
- Irawan, B. *et al.* (2020) 'Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (Servqual)', *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 3(1), pp. 58–64. Available at: <https://doi.org/10.35451/jkf.v3i1.522>.
- Karki, S., Bhatta, D.N. and Aryal, U.R. (2015) 'Older people's perspectives on an elderly-friendly hospital environment: An exploratory study', *Risk*

*Management and Healthcare Policy*, 8, pp. 81–89. Available at: <https://doi.org/10.2147/RMHP.S83008>.

Kotler, P. and Keller, K.L. (2018) *Manajemen Pemasaran*. Edited by P. Indeks. Jakarta.

Lee, S. and Kim, E.K. (2017) ‘The Effects of Korean Medical Service Quality and Satisfaction on Revisit Intention of the United Arab Emirates Government Sponsored Patients’, *Asian Nursing Research*, 11(2), pp. 142–149. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.anr.2017.05.008>.

Lina, N. and Novianti, S. (2020) ‘Kepuasan pasien Selama Pandemi Covid-19 di Fasilitas Pelayanan Penyakit Kronis Kabupaten Tasikmalaya’, *Journal Health & Science*, 7(1), pp. 108–121.

Munawwaroh, A.I. and Indrawati, F. (2022) ‘Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Lerep’, *Indonesian Journal of Public Health and Nutrition*, 2(3), pp. 268–277. Available at: <https://doi.org/10.15294/ijphn.v2i3.55161>.

Nurdhalisa (2020) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepuasan sebagai Mediasi: Studi Terhadap Pengguna BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Universitas Andalas*. Universitas Andalas.

Puspitasari, W.D. and Febrinita, F. (2021) ‘Pengujian Validasi Isi (Content Validity) Angket Persepsi Mahasiswa terhadap Pembelajaran Daring Matakuliah Matematika Komputasi’, *Journal Focus Action of Research Mathematic (Factor M)*, 4(1), pp. 77–90. Available at: [https://doi.org/10.30762/factor\\_m.v4i1.3254](https://doi.org/10.30762/factor_m.v4i1.3254).

Putra, P.S. (2018) ‘Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Pendekatan Metode Fuzzy Service Quality ( Fuzzy SERVQUAL)’, *Program studi teknik industri, Universitas islam Indonesia, Yogyakarta*, 2(1), pp. 41–49.

Putri, N.T. (2020) *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Padang: Andalas University Press.

Ramli, M. (2022) ‘Preferensi Laki-Laki dan Perempuan dalam Memilih Fasilitas Pelayanan Kesehatan pada Pasien di Puskesmas Kassi-Kassi’, *PREDESTINATION: Journal of Society and Culture*, 2(2). Available at: <https://ojs.unm.ac.id/predestination/article/view/33322>.

Rofiudin, M., Shabry, M. and Juniarsa, N. (2022) ‘Pengaruh Harga Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Beli Konsumen Tokopedia Pasca Covid 19 Di Malang Raya’, *Inspirasi*, 19(2), pp. 721–730.

- Saefullah, A. *et al.* (2023) 'Implementasi Prinsip Pareto Dan Penentuan Biaya Usaha Seblak Naha Rindu', *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 20(1), pp. 1–13. Available at: <https://doi.org/10.31851/jmwe.v20i1.11077>.
- Santoso, S., Sarnadi and Apriasty, I. (2022) 'Penerapan Metode Fishbone Diagram and 5 Why's Analysis Untuk Meningkatkan Kualitas Produk Pakaian Jadi', *Visionida : Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(2), pp. 27–41. Available at: <https://ojs.unida.ac.id/Jvs/article/view/6994/3397>.
- Sari, T.P. (2022) 'The Effect Of Service Quality On Inpatient Satisfaction At X Hospital', *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(1), pp. 53–59.
- Sasongko, S.R. (2021) 'FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (LITERATURE REVIEW MANAJEMEN PEMASARAN)', *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan (JIMT)*, 3(1), pp. 104–114.
- Setiawan, R.A. and Budiarti, A. (2018) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Kepuasan Pelanggan', *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 7(7), pp. 1–18. Available at: <https://doi.org/10.34127/jrlab.v12i2.766>.
- Sihotang, F.P. and Oktarina, R. (2022) 'Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan', *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 3(1), pp. 1–12. Available at: <https://doi.org/10.35957/jtsi.v3i1.2439>.
- Sinulingga, S. (2011) *Metode Penelitian*. Medan: USU Press.
- Sugiyono (2017) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono (2019) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, F. (2018) 'Penerapan Metode Diagram Sebab Akibat (Fishbone Diagram) dan FMEA (Failure Mode and Effect) dalam Menganalisa Resiko Kecelakaan Kerja di PT. Pertamina Talisman Jambi Merang', *Journal Industrial Servicess*, 3(2).
- Tjiptono, F. (2022) *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi. Available at: [https://books.google.co.id/books?id=6n6REAAAQBAJ&pg=PA203&dq=rumus+mencari+gap+servqual&hl=id&newbks=1&newbks\\_redir=0&source=gb\\_mobile\\_search&ovdme=1&sa=X&ved=2ahUKEwi1m7\\_9zdmCAx](https://books.google.co.id/books?id=6n6REAAAQBAJ&pg=PA203&dq=rumus+mencari+gap+servqual&hl=id&newbks=1&newbks_redir=0&source=gb_mobile_search&ovdme=1&sa=X&ved=2ahUKEwi1m7_9zdmCAx)

VbnmMGHYZEA-MQ6AF6BAgFEAM#v=onepage&q=rumus mencari gap servqual&f=false.

Tjiptono, F. and Chandra, G. (2016) *Service, Quality dan Satisfaction*. 4th edn. Jakarta: Penerbit Andi.

Wahjosumidjo (2011) *Kepemimpinan Kepala Sekolah: Tinjauan Teoritik dan Permasalahannya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Wardhani, R.P. (2022) 'Penggunaan Metode Statistik Pareto Chart Dalam Pengendalian Mutu Produk Perusahaan', *Jurnal Teknik Mesin: CAKRAM*, 5(2), pp. 56–61.

Yusup, F. (2018) 'Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif', *Jurnal Tarbiah: Jurnal Ilmu Kependidikan*, 7(1), pp. 17–23. Available at: <https://doi.org/10.21831/jorpres.v13i1.12884>.

