

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M.H. dan Suwondo, A.J. (2019) "Evaluasi dan perbaikan mutu layanan klinik kesehatan menggunakan integrasi metode AHP-QFD," *Journal of information technology applications & management*, 13(4), hal. 253–266.
- Ahadya Silka Fajaranie dan Khairi, A.N. (2022) "Pengamatan cacat kemasan pada produk mie kering menggunakan peta kendali dan diagram fishbone di perusahaan produsen mie kering Semarang, Jawa Tengah," *Jurnal Pengolahan Pangan*, 7(1), hal. 7–13.
- Alifah, U.N., Prahutama, A. dan Rusgiyono, A. (2020) "Metode Servqual, Kuadran Ipa, Dan Indeks Pgcv Untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit X," *Jurnal Statistika Universitas Muhammadiyah Semarang*, 8(2), hal. 144–151.
- Alim, A., Tangdilambi, N. dan Badwi, A. (2019) "Jurnal kualitas pelayanan kesehatan (studi analitik terhadap pasien rawat jalan di RSUD Makassar)," *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 5(2), hal. 165–181.
- Alim, M.C., Indar, I. dan Harniati, H. (2023) "Faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan di Klinik Engsar Polewali Mandar," *Jurnal Ners*, 7(2), hal. 829–836.
- Allahham, L., Mouselli, S. dan Jakovljevic, M. (2022) "The quality of Syrian healthcare services during COVID-19: A HEALTHQUAL approach," *Frontiers in Public Health*, 10(3).
- Al Amin, M. dan Juniati, D. (2017) "klasifikasi kelompok umur manusia berdasarkan analisis dimensi fraktal box counting dari citra wajah dengan deteksi tepi canny," *Jurnal Ilmiah Matematika*, 2(6), hal. 33–42.
- Amin, N.F., Garancang, S. dan Abunawas, K. (2023) "Konsep umum populasi dan sampel dalam penelitian," *Buku Ajar Statistika Dasar*, 14(1), hal. 15–31.
- Anastasya, A. dan Yuamita, F. (2022) "Pengendalian kualitas pada produksi air minum dalam kemasan botol 330 ml menggunakan metode Failure Mode Effect Analysis (FMEA) di PDAM Tirta Sembada," *Jurnal Teknologi dan Manajemen*

Industri Terapan, 1(I), hal. 15–21.

- Anastasya, R. dan Gurning, F.P. (2023) “Analisis mutu pelayanan kesehatan menggunakan metode Servperf dan IPA pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan,” *Tropical Public Health Journal*, 3(2), hal. 105–111.
- Andrianto, A., Sasmito, C. dan Indragunawan, C. (2020) “Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien terhadap citra Klinik ‘X’ di Tuban,” *Care : Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*, 8(2), hal. 206.
- Apriliana, A. dan Sukaris, S. (2022) “Analisa kualitas layanan pada CV. Singoyudho Nusantara,” *Jurnal Maneksi*, 11(2), hal. 498–504.
- Ardiansyah, Risnita dan Jailani, M.S. (2023) “Teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian ilmiah pendidikan pada pendekatan kualitatif dan kuantitatif,” *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), hal. 1–9.
- Asyraini, S. (2023) “Penerapan metode importance performance analysis terhadap kepuasan konsumen pada pelayanan jasa Asrama Universitas AmirHamzah,” *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (JEBMA)*, 3(2), hal. 480–492.
- Barrios-Ipenza, F. *et al.* (2020) “Patient satisfaction in the peruvian health services: Validation and application of the HEALTHQUAL scale,” *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(14), hal. 1–15.
- Candra Susanto, P. *et al.* (2024) “Konsep penelitian kuantitatif: populasi, sampel, dan analisis data (sebuah tinjauan pustaka),” *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 3(1), hal. 1–12.
- Darma, A.D. (2019) “Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD) di Poliklinik,” *PERFORMA Media Ilmiah Teknik Industri*, 17(2), hal. 120–131.
- Endro Prihastono (2012) “Pengukuran kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan customer service berbasis web,” *Dinamika Teknik*, 6(1), hal. 14–24.
- Erinawati, F. dan Syafarudin, A. (2021) “Pengaruh kualitas pelayanan, harga, promosi terhadap keputusan,” *Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewira*, 1(1), hal. 130–147.
- Estiri, M., Dahooie, J.H. dan Zavadskas, E.K. (2023) “Providing a framework for

- evaluating the quality of health care services using the HealthQual Model and multi-attribute decision-making under imperfect knowledge of data,” *Informatica (Netherlands)*, 34(1), hal. 85–120.
- Etikan, I. (2016) “Comparison of convenience sampling and purposive sampling,” *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1), hal. 1.
- Giawa, M.O. dan Riski, M.S. (2022) “Analisis kepuasan konsumen pada Foto Copy Kurnia Jaya Sangatta,” *Jurnal EKSIS*, 18(1), hal. 1–11.
- Hakiki, R. dan Setiana, A.R. (2023) “Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Kesehatan Masyarakat (UPTD Puskesmas) Pagerageung Kabupaten Tasikmalaya,” *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 2(8), hal. 3085–3094.
- Handrianti, A.A., Sunaryo dan Helia, V.N. (2015) “Analisis kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan konsumen dengan menggunakan metode SERVPERF-IPA,” *Teknoin*, 21(4), hal. 178–190.
- Hermanto, H. (2022) “Meningkatkan kepuasan serta kepercayaan pelanggan dan mengurangi tingginya komplain menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA),” *Jurnal Locus Penelitian dan Pengabdian*, 1(9), hal. 757–763.
- I.R, D.M. dan Sulistyawati, L. (2021) “Analisa peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Potential Gain in Customer Value (PGCV) (studi pada Burger Garage Pandaan),” *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 4(6), hal. 512–519.
- Imran, H.A. (2017) “Peran sampling dan distribusi data dalam penelitian komunikasi pendekatan kuantitatif,” *Studi Komunikasi Dan Media*, 21(1), hal. 111–126.
- Indah Handaruwati (2021) “Pengaruh customer experience terhadap kepuasan konsumen produk kuliner lokal Soto Mbok Geger Pedan Klaten,” *Jurnal Bisnisan : Riset Bisnis dan Manajemen*, 3(2), hal. 16–33.
- Jayalie, V.F. *et al.* (2023) “Pengaruh HEALTHQUAL terhadap repurchase intention,” *NJM*, 9(1), hal. 20–27.
- Kuntoro, W. dan Istiono, W. (2017) “Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di

- tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta,” *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), hal. 140–147.
- Lasso, C.K.R. (2023) “Faktor hambatan dalam akses pelayanan kesehatan pada Puskesmas di Indonesia: scoping review,” *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, 13(4), hal. 1337–1344.
- Lee, D.H. (2017) “HEALTHQUAL: a multi-item scale for assessing healthcare service quality,” *Service Business*, 11(3), hal. 491–516.
- Mawardi (2019) “Rambu-rambu penyusunan skala sikap model likert untuk mengukur sikap siswa,” *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, 9(3), hal. 292–304.
- Munaba, A., Sumartono, B. dan Moektiwibowo, H. (2018) “Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality Dan Quality Function Deployment (Qfd).”
- Nafisatur, M. (2024) “Metode pengumpulan data penelitian,” *Metode Pengumpulan Data Penelitian*, 3(5), hal. 5423–5443.
- Nemati, R. *et al.* (2020) “Hospital service quality based on HEALTHQUAL model and trusting nurses at Iranian university and non-university hospitals: a comparative study,” *BMC Nursing*, 19(1), hal. 1–9.
- Nugraha, A., Idayanti, S. dan Rahayu, K. (2023) “Penerapan konsep ‘Quality of Care’ dalam pelayanan kesehatan menurut Undang-Undang Kesehatan,” *Pancasakti Law Journal*, 1(2), hal. 259–266.
- Oktaviani, R. *et al.* (2022) “Pengendalian kualitas produk sachet minuman serbuk menggunakan metode six sigma DMAIC,” *Jurnal Ilmiah Teknik dan Manajemen Industri*, 2(1), hal. 122–130.
- Permata, D. (2023) “Analisis penerapan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) dalam menentukan strategi meningkatkan kepuasan konsumen pada Andika Wedding Organizer,” *Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 9(3), hal. 983–995.
- Puspasari, H. *et al.* (2022) “Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian tingkat pengetahuan dan sikap mahasiswa terhadap pemilihan suplemen kesehatan dalam menghadapi Covid-19,” *Jurnal Kesehatan*, 13(1), hal. 65–71.

- Ramadhani, S., Pawitra, T.A. dan Widada, D. (2023) "Assessing healthcare service quality with HEALTHQUAL method and IPA (case study: Hasanah Clinic Samarinda)," *IJIEM - Indonesian Journal of Industrial Engineering and Management*, 4(3), hal. 559–568.
- Sangko, S.R. (2021) "Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (literature review manajemen pemasaran)," *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), hal. 104–114.
- Setiawan, A.D., Yamani, A.Z. dan Winati, F.D. (2022) "Pengukuran kepuasan konsumen menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA) (studi kasus UMKM Ahul Saleh)," *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan*, 1(4), hal. 286–295.
- Shantika Martha, R.O.P. (2019) "Analisis kualitas pelayanan akademik dengan metode Servperf dan IPA," *Bimaster : Buletin Ilmiah Matematika, Statistika dan Terapannya*, 8(1), hal. 103–110. doi:10.26418/bbimst.v8i1.30635.
- Sharifi, T. *et al.* (2021) "Quality assessment of services provided by health centers in Mashhad, Iran: SERVQUAL versus HEALTHQUAL scales," *BMC Health Services Research*, 21(1), hal. 1–7.
- Sri Ipnuwati dan Khusnul Khotimah (2018) "Pemilihan cafe terbaik menggunakan metode Analytical Hierarchy Process (AHP)," *Pemilihan Cafe Terbaik Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP)*, 8(1), hal. 1–14.
- Sriwana, I.K. dan Silaban, F. (2012) "Usulan perbaikan kualitas pelayanan pelanggan telkomsel dengan menggunakan metode QFD (Quality Function Deployment)," *Jurusan Teknik Industri Universitas Esa Unggul Jakarta*, 8(2), hal. 91–99.
- Sulianta, F. (2024) "Diagram fishbone untuk berbagai kebutuhan," (November).
- Sulistyawati, N.M.A. (2015) "Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan restoran Indus Ubud Gianyar," *E- Jurnal Manajemen Unud*, 4(8), hal. 2318–2332.
- Sundari, U.Y. *et al.* (2024) *Metodologi Penelitian*. 1 ed. Diedit oleh Suhardi. Padang: CV. Gita Lentera.
- Suriani, N., Risnita dan Jailani, M.S. (2023) "Konsep Populasi dan Sampling Serta

- Pemilihan Partisipan Ditinjau,” *Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), hal. 24–36.
- Syahputra, H., Ramadhanu, A. dan Putra, R.B. (2020) “Penerapan metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengukur kualitas sistem informasi ulangan harian,” *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Sistem Informasi*, 1(4), hal. 334–340.
- Wiliana, E., Erdawati, L. dan Gunawan, Y.M. (2019) “Pengaruh reputasi dan kepercayaan pasien terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan BPJS di Rumah Sakit Annisa Kota Tangerang,” *Prosiding Simposium Nasional Multidisiplin (SinaMu)*, 1.

