

DAFTAR PUSTAKA

- Afiffudin. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual dan CSI Pada UD. Arshaindo. *Jurnal Sigma Teknika*, 5(2), 275–284.
- Aisy. (2019). Analisis Kepuasan Pelanggan Wifi Id Corner Dengan Metode *Service Quality* Dan *Quality Function Deployment* Pada Wilayah Usaha Telekomunikasi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Tangerang. *Industrial Engineering Online Journal*, 8(3), 1–9.
- Alfatiyah, R. (2018). *Analisis Kualitas Jasa Periklanan Dengan Kombinasi Metode SERVQUAL Dan Quality Function Deployment (Qfd) Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Teknik Industri Universitas Pamulang*. 1(1).
- Apriliana, & Sukaris. *Analisis Kualitas Layanan Pada CV. Singoyudho Nusantara*. Universitas Muhammadiyah Gresik. 11(2).
- Bhattacharya, P., Mukhopadhyay, A., Saha, J., & Samanta, B. (2023). Perception-satisfaction based quality assessment of tourism and hospitality services in the Himalayan region: An application of AHP-SERVQUAL approach on Sandakphu Trail, West Bengal, India. *International Journal of Geoheritage and Parks*, 11, 259–275.
- BPS. (2021). *Jumlah Fasilitas Kesehatan Menurut Kecamatan di Kabupaten Banyumas, 2019-2020*.
- Calundu, R. (2018). *Manajemen Kesehatan*. Makassar: CV Sah Media.
- Dzazuly, I. (2022). *Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA) - Quality Function Deployment (QFD) (Studi Kasus UMKM Billtees Artwear)*. Universitas Islam Indonesia.
- Fatihudin, & Firmansyah. (2019). *Pemasaran Jasa : (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan)*. Deepublish.
- Fatima, A. Humayun, U. Iqbal, & M. Shafiq. (2019). Dimensions of service quality in healthcare : a systematic review of literature. *Int. J. Qual. Health Care*, 31.
- Gronroos, C. (1990). *Service Management and Marketing*. Lexington Books.
- Hayu, R. Mairizki, Fitri, Ermayulis. 2018. *Higie Sanitasi Dan Uji Escherichia Coli Depot Air Minum Isi Ulang (Damiu) di Kelurahan Pesisir, Kecamatan Lima Puluh, Kota Pekanbaru*. Pekanbaru : STIKes Al-Insyirah.

- Hidayat, E., Wibowo, H., & Wardana, M. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Klinik Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA). *Jurnal Rekayasa, Teknologi, Dan Sains*, 5(1), 25–28.
- Kalijogo, R., Adawiyah, W., & Purnomo, R. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Klinik Pratama Dengan Metode Servqual dan *Importance Performance Analysis*. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi (JEBA)*, 21(03).
- Khaliq, R. (2018). *Importance Performance Analysis* Dalam Kasus Kepuasan Konsumen Usaha Laundry. *Jurnal Alhadharah*, 17(34), 47–64.
- KhanMohammadi, E., Talaie, H., & Azizi, M. (2023). A healthcare service quality assessment model using a fuzzy best–worst method with application to hospitals with in-patient services. *Healthcare Analytics*, 4, 100241. <https://doi.org/10.1016/j.health.2023.100241>
- Kotler, P. (2009). *Marketing Management*.
- Kowalska, N., & Ostreġa, A. (2020). Using SERVQUAL Method to Assess Tourist Service Quality by the Example of the Silesian Museum Established on the Post-Mining Area. *Land*, 9(9), 333. <https://doi.org/10.3390/land9090333>
- Kurniawan. (2012). *Gap Analisis Kualitas Pelayanan (Servqual) Di Klinik Ims (Infeksi Menular Seks) Puskesmas Ii Baturaden Kabupaten Banyumas*. Universitas Jenderal Soedirman.
- Lestari, E. (2011). *Upaya Peningkatan Kualitas Mutu Pelayanan Klinik Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Quality Function Deployment (QFD)*.
- Njau, F., Mutungi, M., & Mutinda, R. (2019). An Integrated Servqual and Gap Model in Evaluating Customer Satisfaction in Budget Hotels in Nairobi City County, Kenya. *International Journal of Current Aspects*, 3(2).
- Nuresa. (2010). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Pengguna Askeskin di Puskesmas I Purwokerto Timur*. Universitas Jenderal Soedirman.
- Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, & Leonard L. Berry. (1998). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–37.

- Parasuraman, Zeithmal, & Berry, A. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research, *Journal of Marketing*, *Journal of Marketing*, 49.
- Permenkes RI. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Klinik*.
- Ramadhan, H. (2018). *Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan Dengan Integrasi Service Quality (SERVQUAL) dan Quality Function Deployment (QFD)*. Universitas Brawijaya.
- Rusydi. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Sayed Mahdi, Alfabeta: Bandung.
- Sartika. (2020). Hubungan Faktor Pendukung *Customer Relationship Management* Dengan Loyalitas Pasien Poli Interna. *Window of Health: Jurnal Kesehatan*, vol. 3, no. 1, 10-17.
- Sartinah. (2008). *Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi tentang Pengaruh Kemampuan dan Disiplin Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas II Baturaden Kecamatan Baturaden Kabupaten Banyumas)*. Universitas Jenderal Soedirman.
- Sugiharta, P., Silitonga, R., & Setiawati, M. (2023). Analisis Kepuasan Kualitas dan Rancangan Perbaikan Pelayanan Jasa Kesehatan. *Jurnal INTECH*, 9(2), 127–133.
- Tuzkaya, G., Sennaroglu, B., Kalender, Z. T., & Mutlu, M. (2019). Hospital service quality evaluation with IVIF-PROMETHEE and a case study. *Socio-Economic Planning Sciences*, 68, 100705. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2019.04.002>
- Vanesa, D., Firman, & Mesta, H. (2020). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien Menggunakan Metode SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. *Jurnal Kajian Manajemen Dan Wirausaha*, 2(1), 28–35.
- Wilujeng, F., & Rembulan, G. (2019). Perancangan Model Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode *Importance Performance Aanalysis (IPA)* dan *Quality Function Deployment (QFD)*. *Jurnal INTECH Teknik Industri*, 5(2), 43–50.