

## DAFTAR PUSTAKA

- Agia, L. N., & Nurjannah, H. (2022). Analisis Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia Menggunakan Importance Performance Analysis. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 5(2), 1570–1574.
- Aini, R., Semiarty, R., & Nursal, D. G. A. (2021). Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Terakreditasi di Kota Padang. *Jurnal Human Care*, 6(1), 139–145.
- Alja'far, M. S., Kurniawan, M. D., & Negoro, Y. P. (2022). Analisis Kepuasan Konsumen Pada CV. Salsabilah Group Dengan Menggunakan Metode Service Quality. *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 19(2), 399–406.
- Anastasya, R., & 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), 105–111. <https://doi.org/10.32734/trophico.v3i2.13234>
- Budiarto, B. R., & Santoso, B. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen Menggunakan Metode Service Performance, Lean Service, dan Importance Performance Analisis. *Juminten: Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi*, 01(02), 33–44.
- Effendi, K., & Junita, S. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 82–78.

- Erida, M. (2021). Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen Motivasi Pengidap HIV/AIDS. *Jurnal Ilmiah Bina Edukasi*, 1(1), 10–21.
- Handayani, R., & Sudarwati, W. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. Cahaya Elektronika Menggunakan Metode Service Performance. *JISI: Jurnal Integrasi Sistem Industri*, 9(2), 155–164.
- Lubis, H., Lubis, I., & Mita, F. D. (2020). Aplikasi Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis). *JII: Jurnal Inovasi Informatika Universitas Pradita*, 5(2), 161–170. <https://doi.org/10.51170/jii.v5i2.65>
- Machali, I. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif* (3 ed.). Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sunan Kalijaga.
- Manurung, A. J., Anggela, P., & Wahyudi, T. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap di RSIA Nabasa Dengan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA). *INTEGRATE: Industrial Engineering and Management System*, 6(2), 8–15.
- Maulana, R., Syafrinal, I., Subagio, R. T., Adam, R., & Wijaya, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pengunjung Menggunakan Metode Service Performance (Studi Kasus: Taman Air Gua Sunyaragi). *Jurnal Digit*, 12(1), 44–53.
- Nugroho, S. (2019). *Industri Olahraga*. UNY Press.
- Özden, A. T., & Celik, E. (2021). Analyzing the service quality priorities in cargo transportation before and during the Covid-19 outbreak. *Transport Policy*, 108, 34–46. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2021.04.025>

- Panuntun, S. K. B., & Al-Faristy, A. Z. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pelayanan Jasa Reparasi Motor di PT Kemakmuran Jaya Mandiri. *Jurnal Manajemen dan Teknologi Rekayasa*, 1(1), 1–10.
- Purwanto. (2018). *Teknik Penyusunan Instrumen Uji Validitas dan Reliabilitas untuk Penelitian Ekonomi Syariah* (A. Saifudin, Ed.; Pertama). StaiaPress.
- Purwanto, I., & Sugiarto, D. (2022). Importance Performance Analysis dalam Pengukuran Kepuasan Pasien pada Puskesmas melalui KepPA. *Explore: Jurnal Sistem Informasi dan Telematika*, 13(2), 152–162.
- Puspasari, H., & Puspita, W. (2022). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Tingkat Pengetahuan dan Sikap Mahasiswa terhadap Pemilihan Suplemen Kesehatan dalam Menghadapi Covid-19. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), 65–71. <http://ejurnal.poltekkes-tjk.ac.id/index.php/JK>
- Salamah, A. A., Hassan, S., Aljaafreh, A., Zabadi, W. A., AlQudah, M. A., Hayat, N., Al Mamun, A., & Kanesan, T. (2022). Customer retention through service quality and satisfaction: using hybrid SEM-neural network analysis approach. *Heliyon*, 8(9), 1–15.
- Santoso, S. (2002). *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. PT Elex Media Komputindo.
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Literatur Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1>
- Sibuea, M. D. A., Ginting, Y., Tarigan, U. P., & Sembiring, A. C. (2023). Implementasi Lean Service dalam Meminimalisasi Waktu Tunggu dan

- Kegiatan Waste Pelayanan BPJS di Puskesmas Laguboti. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri Prima*, 7(1), 13–18.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Syakuron, F. D., Prabowo, F. S. A., & Suyanto, A. M. A. (2022). Penerapan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Pada Kualitas Pelayanan Puskesmas Cipayung Kota Depok. *e-Proceeding of Management*, 9(2), 307–313.
- Waworuntu, S. T., Taroreh, R. N., & Sendow, G. M. (2023). Analisis Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan di Cineplex 21 Grup Manado Twon Square 3 Menggunakan Importance Performance Analysis. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi*, 11(4), 1–10.
- Windyaningrum, T. L., & Indrawati, C. D. (2023). Integrasi Metode Service Performance (SERVPERF), Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI) Dalam Penentuan Prioritas Pengembangan Lembaga Pendidikan Nonformal. *JUSTER: Jurnal Sains dan Terapan*, 2(1), 112–121.
- Wisudawati, N., Irfani, M. G., Hastarina, M., & Santoso, B. (2023). Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan Lengkiti. *Integrasi Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 8(1), 32–39.
- Zahra, L. D., & Donoriyanto, D. S. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Pendekatan Lean Service dan Service Performance (Studi Kasus: Bank X). *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 7(2), 1040–1048. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v7i2.1290>