

DAFTAR PUSTAKA

- 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.
- Anderson, E. W., & Fornell, C. (2000). Customer satisfaction and profitability: Findings from Sweden. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 28(1), 72-83.
- Buttle, F. (1996). SERVQUAL: Tinjauan, Kritik, Agenda Penelitian. *European Journal of Marketing*, 30 (1), 8-32. <https://doi.org/10.1108/03090569610105762>
- Carrillat, F. A., Jaramillo, F., & Mulki, J. P. (2007). Validitas skala SERVQUAL dan SERVPERF: Pandangan meta-analitik dari 17 tahun penelitian di lima benua. *International Journal of Service Industry Management*, 18(5), 472-490. <https://doi.org/10.1108/09564230710826250>.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gilbert, G. R., & Veloutsou, C. (2006). A cross-industry comparison of customer satisfaction. *Journal of Services Marketing*, 20(5), 298-308.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis*. Pearson¹ Prentice Hall.
- Hardiansyah, J. (2011). *Kualitas pelayanan publik konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media.
- Jain, S. K., & Gupta, G. (2004). Mengukur kualitas layanan: Skala SERVQUAL vs. SERVPERF. *Vikalpa*, 29(2), 25-37.
- 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.
- Marbun, S., & Suardika, I. N. (2013). Pengaruh service performance terhadap nilai institusi dan kepuasan mahasiswa. *Manajemen dan Akuntansi*, 19(1), 52-72.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory*. McGraw-Hill, Inc.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). Problems and strategies in services marketing. *Journal of Marketing*, 49(2), 33-46.
- Putri, R. O., & Martha, S. (2019). Analisis kualitas pelayanan akademik dengan metode SERVPERF dan IPA. *Buletin Ilmiah Matematika, Statistika, dan Terapannya (BIMASTER)*, 8(1), 103-110.
- Ratu, N. F. T., Uslianti, S., & Anggela, P. (2023). Pengukuran kualitas pelayanan dalam memenuhi kepuasan pelanggan pada toko XYZ menggunakan

- metode SERVPERF (Service Performance). *INTEGRATE: Industrial Engineering and Management System*, 7(3), 49–52.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill building approach*. John Wiley & Sons.
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. PT. Bumi Aksara.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2020). *Service, quality dan satisfaction* (Edisi 5). Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, quality & satisfaction*. Andi.
- 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).
- Wulandari, S., Sulistianingsih, E., & Imro'ah, N. (2019). Analisis kualitas pelayanan puskesmas dengan metode SERVQUAL dan TRIZ (Studi Kasus: Puskesmas Parit Haji Husin II Kec. Pontianak Tenggara). *Buletin Ilmiah Matematika, Statistika, dan Terapannya (BIMASTER)*, 8(3), 505–514.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., Gremler, D. D., & Pandit, A. (2017). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill Education.