

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir. (2021). Peranan brainware dalam sistem informasi manajemen jurnal ekonomi dan manajemen sistem informasi. *Sistem Informasi*, 1(September), 60–69.
<https://doi.org/10.31933/JEMSI>
- Adilah, K., Sibuea, S. R., & Arfah, M. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) di UMKM Jajani Aja. *Factory Jurnal Industri, Manajemen Dan Rekayasa Sistem Industri*, 2(2), 69–78.
<https://doi.org/10.56211/factory.v2i2.412>
- Afandi, M. A., & Arini, H. (2024). *Importance–Performance Analysis of Clinical Forensic Services. Malaysian Journal of Medical Sciences*, 31(1), 60–68.
<https://doi.org/10.21315/mjms2024.31.1.8>
- Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 498–504.
<https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>
- Arif, M. M. (2021). Implementasi Pelayanan Publik Terhadap Penanganan Pengaduan Masyarakat Tentang Data Ganda pada Instansi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gresik. *Airlangga Development Journal*, 2(1), 13.
<https://doi.org/10.20473/adj.v2i1.18024>
- Arista, I. N., Rustilawati, S., Pangestu, M. H., Lestari, D., Husyairi, K. A., Studi, P., Agribisnis, M., & Vokasi, F. S. (2025). *Analisis Keinginan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Inovasi Mochi Crackers dengan Menggunakan Pendekatan CSI dan IPA. 1*.
<https://doi.org/10.61132/rimba.v3il.1404>
- Christiani Nababan, M., Listiawaty, R., & Berliana, N. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Kesmas Jambi*, 4(2), 6–16.
<https://doi.org/10.22437/jkmj.v4i2.10565>
- Diaty, R., & Purwanti, S. (2024). Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Khusus Bedah Banjarmasin Siaga. *Jurnal Teras Kesehatan*, 7(1), 24–29.
<https://doi.org/10.38215/jtkes.v7i1.125>
- Engkus, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*, 5(2), 99–109.
<https://doi.org/10.30997/jgs.v5i2.1956>
- Faatin, P. L., Arisman, A., & Rahwana, K. A. (2022). The Influence On Service Quality On Patient Satisfaction At Rsia Bunda Aisyah. *Journal of Indonesian Management*, 2(3), 373–380.
<https://doi.org/10.53697/jim.v2i3.949>
- Ivana, T., Taraneti, D., & Permana, L. I. (2020). Analisa Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pembantu Pararapak Kabupaten Barito Selatan Tahun 2019. *Jurnal Keperawatan Suaka Insan (Jksi)*, 5(1), 133–142.

<https://doi.org/10.51143/jksi.v5i1.221>

Moladia, T., & Kristiana, T. (2023). Penerapan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Untuk Menganalisis Kualitas Aplikasi Tokopedia Berdasarkan Kepuasan Pelanggan. *Komputa : Jurnal Ilmiah Komputer Dan Informatika*, 12(1), 9–18.

<https://doi.org/10.34010/komputa.v12i1.8964>

Ong, J. O., & Pambudi, J. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan *Importance Performance Analysis* Di Sbu Laboratory Cibitung Pt Sucofindo (Persero). *J@Ti Undip : Jurnal Teknik Industri*, 9(1), 1–10.

<https://doi.org/10.12777/jati.9.1.1-10>

Padilah, AlfikaL, & Linmus. (2024). Musyawarah Masyarakat Desa (MMD I dan MMD II) Serta Implementasi Praktik Profesi Keperawatan KOMunitas di RW 10 RT 01-06 Kecamatan Priuk KOta Tangerang. *Ilmu Kesehatan*, 4(1), 1–6.

<https://doi.org/10.5455/mnj.v1i2.644xa>

Panandu, A. (2020). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Marangkayu Kecamatan Marangkayu Kabupaten Kutai Kartanegara. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 4(4), 1841–1854.

<https://doi.org/10.31933/JEMSI>

Posumah, J. H., & Kolondam, H. F. (2022). Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Lanjut Usia Di Puskesmas Duono Kecamatan Ibu Tabaru Kabupaten Halmahera Barat. *Jurnal Administrasi Publik JAP No*, 117(117), 1–9.

Pranitasari, D., & Sidqi, A. N. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Elektronik Shopee menggunakan Metode E-Service Quality dan Kartesius. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 18(02), 12–31.

<https://doi.org/10.36406/jam.v18i02.438>

Rizqiyah, P. E., Subagio, R. T., & Putri, T. E. (2021). Penerapan Metode IPA dan PGCV untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Konsumen Coffee Shop. *Jurnal Teknologi Dan Informasi*, 11(2), 137–151.

<https://doi.org/10.34010/jati.v11i2.5132>

Safrizal, Novi Merlianita Sari, & M. F. (2023). Penerapan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satifaction Index* di Puskesmas Langsa Lama. *Jurnal Manajemen Dan Perbankan (Jumpa)*, 10(36), 1–12.

<https://doi.org/10.55963/jumpa.v10i3.582>

Siahaan, S. D. N., & Agustini, F. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) (Studi Kasus Pada BNI UNIMED). *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, 2(1), 13–19. <https://www.researchgate.net/publication/351066227>

Slamet, R., & Wahyuningsih, S. (2022). Validitas Dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Ker. *Aliansi : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 17(2), 51–58.

<https://doi.org/10.46975/aliansi.v17i2.428>

Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229.

<https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>

Susanto, H. (2023). Kualitas Pelayanan Puskesmas Asembagus Dan Kepuasan Pasien Di Kecamatan Asembagus Kabupaten Situbondo. *Acton*, 19(1), 17. <https://doi.org/10.36841/acton.v19i1.2967>

Syah, A. (2021). Karakteristik Universal Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Teoritik. *Jurnal Borneo Administrator*, 7(3), 353–372. <https://doi.org/10.24258/jba.v7i3.80>

Umam, C., Muchlisoh, L., & Maryati, H. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Dengan Metode Ipa (*Importance Perfomance Analysis*) Di Puskesmas Bogor Tengah Kota Bogor Tahun 2018. *Promotor*, 2(1), 7–19. <https://doi.org/10.32832/pro.v2i1.1784>

Widiasari, W., Handiyani, H., & Novieastari, E. (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 22(1), 43–52. <https://doi.org/10.7454/jki.v22i1.615>

Wisudawati, N., Irfani, M. G., Hastarina, M., & Santoso, B. (2023). Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Integrasi : Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 8(1), 32–39. <https://doi.org/10.32502/js.v8i1.5969>

Wu, C. H., Kuo, P. L., Yang, C. H., Chang, Y. C., & Chen, T. L. (2023). *Importance–Performance Analysis (IPA) in Analyzing the Satisfaction of Administrative Support in Teaching Practice Research Programs. Sustainability (Switzerland)*, 15(3). <https://doi.org/10.3390/su15031943>

Yulianti, E., & Umbara, T. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Importance Performance Analysis*. *Jurnal Teknoif*, 8(2), 78. <https://doi.org/10.21063/jtif.2020.v8.2.72-82>