

## DAFTAR PUSTAKA

- Alifah, U. N., Rusgiyono, A., & Prahutama, A. (2020). *Metode Servqual, Kuadran Ipa, Dan Indeks PgcV Untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit X* (Vol. 8, Issue 2).
- Azwar, & Azrul. (1996a). *Menuju Pelayanan Kesehatan Yang Lebih Bermutu*. Yayasan Penerbit Idi.
- Azwar, & Azrul. (1996b). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Pt. Binarupa Aksara.
- Boediono. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta.
- Budhiana, J., & Wahida, A. Z. (2019). Penggunaan Metode Integrasi Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Metode Kano Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Santika*, 9(2).
- Darmawan, E.S, Sjaaf, & A.C. (2016). *Administrasi Kesehatan Masyarakat Teori Dan Praktek*. Rajawali.
- Fadhlillah, M. F., & Suhendar, E. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Importance Performance Analysis Dan Potential Gain In Customer Value Di Pt Capsugel Indonesia*.
- Haryanto, N. D., Zulvia, P., & Setiawan, B. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Kuadran Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Indeks Potential Gain Customer Value (PgcV) Pada Kantor Pos Purworejo 54100. *Progress Conference*, 4.
- Hasibuan, M. A. (2019). *Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Bengkel Motor Dengan Pendekatan Metode Servqual Dan Importance Performance Analisis (Ipa) (Studi Kasus Pada Bengkel Dwijaya Motor Jl. Kaliurang Km 14.5 Yogyakarta)*.
- Hasil Penelitian Dan Karya Ilmiah, J., Diniaty, D., Teknik Industri, J., Sains Dan Teknologi, F., Sultan Syarif Kasim Riau Jl Soebrantas No, U. H., & Baru, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Atau Pasien Di Rsud Tengku Rafi'an Kabupaten Siak Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Potential Gain In Customer Value. In *Jurnal Teknik Industri* (Vol. 2, Issue 1).
- Howin, R., & Prasetya, W. (2020). Penerapan Metode Ipa Dan PgcV Untuk Menganalisis Kualitas Layanan Pt. Bank X Berdasarkan Dimensi Servqual. *Jurnal Metris* 21.

Kotler, & Philip. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Indeks.

Krismonda Wirawan, N., Indriani, S., & Studi Teknik Industri, P. (2020). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Superindo Tlogomas Menggunakan Metode Pgcv (Potential Gain In Customer Value). *Jurnal Mahasiswa Teknik Industri*, 3(2).

Lupyoadi. (2001). *Analisa Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Koperasi Serba Usaha Makmur Lestari Surakarta*.

Masyarakat, K., Pelayanan, T., Kependudukan, A., Lengkiti, K., Wisudawati, N., Irfani, M. G., Hastarina, M., & Santoso, B. (2023). *Penggunaan Metode Importance-Performance Analysis (Ipa) Untuk Menganalisis The Use Of Importance-Performance Analysis In Evaluating Public Satisfaction With Population Administration Services In Lengkiti District*. [Http://jurnal.um-palembang.ac.id/index.php/integrasi](http://jurnal.um-palembang.ac.id/index.php/integrasi)

Murdihadi Damar. (2011). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bengkel Motor Honda Cv. Marabunta Motor Wonosobo. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, X, 202–2019.

Narto, N. (2019). Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Pit-Stop Kopi Gresik. *Jurnal Intech Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 5(1), 11. <https://doi.org/10.30656/intech.v5i1.1453>

Nusaputra, N., Choiri, M., Wijaya, L. T., & Kusuma, N. (2014a). *Analysis Of Quality Improvement Services Workshop By Using Servqual, Ipa, And Pgcv Index Methods (Case Study In Pt. Astra International Tbk-Daihatsu Branch Office Malang)* (Vol. 2, Issue 6).

Nusaputra, N., Choiri, M., Wijaya, L. T., & Kusuma, N. (2014b). *Analysis Of Quality Improvement Services Workshop By Using Servqual, Ipa, And Pgcv Index Methods (Case Study In Pt. Astra International Tbk-Daihatsu Branch Office Malang)* (Vol. 2, Issue 6).

Parasuraman. (2001). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality. *Jurnal Online Institute Teknologi Nasional*, 02(02).

Pasolong, & Harbani. (2008). *Teori Administrasi Publik*. Afabeta.

Pohan. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Buku Kedokteran Egc.

- Pohan, & Imballo. S. (2003). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Penerapannya Dalam Pelayanan Kesehatan*. Kesaint Blanc.
- Pujotomo, D., & Dewi Ratna Sari, Dan A. (2017). Analisis Perbandingan Kualitas Layanan Bengkel Ahas Di Semarang Menggunakan Metode Competitive Zone Of Tolerance Based Importance-Performance Analysis (Czipa) (Studi Kasus : Bengkel Ahas Sahabat Sejati Dan Ahas Naga Sakti Di Semarang). In *Seminar Dan Konferensi Nasional Idec*.
- Purnomo, W., & Riandadari, D. (2015a). *Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel Dengan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) Di Pt. Arina Parama Jaya Gresik*.
- Purnomo, W., & Riandadari, D. (2015b). *Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel Dengan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) Di Pt. Arina Parama Jaya Gresik*.
- Rasyid, E., Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Pusat Pelayanan Kesehatan Paru, P., Hafid Rasyid, L. El, Nalhadi, A., & Supriyadi, S. (2016). Analisa Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Pusat Pelayanan Kesehatan Paru Kota Cilegon Dengan Metode Potential Gain In Customer Values. In *Jurnal Intech* (Vol. 2).
- Rosyidah, H., Wuryandari, T., & Rusgiyono, A. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Fuzzy Servqual, Kuadran Ipa, Dan Indeks Pgcv. *Jurnal Gaussian*, 4(4), 885–894.
- Satrianegara, & N. Fais. (2014). *Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan – Teori Dan Aplikasi Dalam Pelayanan Puskesmas Dan Rumah Sakit*. Salemba Medika.
- Taluke, D., Lakat, R. S. M., & Sembel, A. (2019). Analisis Preferensi Masyarakat Dalam Pengelolaan Ekosistem Mangrove Di Pesisir Pantai Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat. *Jurnal Spasial*, 6(2).
- Tjiptono, F. (2005). *Manajemen Jasa* (Andi Yogyakarta, Ed.).
- Wulandari, N., Sauddin, A., & Iii, I. (2017a). *Analisis Kualitas Layanan Pada Fakultas Sains Dan Teknologi Menggunakan Metode Zone Of Tolerance, Kano Dan Lean Six Sigma" (Studi Kasus : Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar)"*.

Wulandari, N., Sauddin, A., & Iii, I. (2017b). *Analisis Kualitas Layanan Pada Fakultas Sains Dan Teknologi Menggunakan Metode Zone Of Tolerance, Kano Dan Lean Six Sigma" (Studi Kasus : Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar)*".

Yudhistira, Y. T., Gustopo, D., & Suardika, I. B. (2020). Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Servqual Pada Puskesmas Mojowarno. *Jurnal Mahasiswa Teknik Industri*, 3(2).