

## DAFTAR PUSTAKA

- Alawiyah, P. dan Safriantini, D. (2020) “Importance Performance Analysis Kualitas Pelayanan Kesehatan Klien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional,” *Jurnal Kesehatan*, 11(1), hal. 51. doi: 10.26630/jk.v11i1.1570.
- Amalia Yunia Rahmawati (2020) “MODEL STRUKTURAL PENGARUH ATRIBUT PRODUK TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PRODUK POND“S,” (July), hal. 1–23.
- Aryandi, J. dan Onsardi, O. (2020) “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Cafe Wareg Bengkulu,” *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis*, 1(1), hal. 117–127. Tersedia pada: <http://jurnal.imsi.or.id/index.php/jmmib/article/view/12>.
- Cholil, F. (2009) “Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Metode Servqual. Konferensi Nasional Sistem dan Informatika. Bali.”
- Fadjri, A. dan Silitonga, P. (2018) “The Influence of Product Quality, Price Perception and Digital Marketing on Customer Satisfaction at Pizza Marzano Pondok Indah Mall 2,” *Eduturisma*, 3(2), hal. 1–20.
- Jacobis, R. (2020) “Daya Tanggap,” *Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas Di Blu Rsup Prof.Dr. R.D. Kandou Manado*, 1(4), hal. 619–629.
- Karundeng, M. E. (2021) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Benteng Resort Batu Putih,” *Productivity*, 2(6), hal. 511–517.
- Musa, H. (2022) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik Citra Utama Palembang,” *Stie Aprin*, 1(1), hal. 9–21.
- Nurhanifah, A. dan Sutopo (2014) “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada PT. Maharani Tri Utama Mandiri Cabang Semarang),” *Diponegoro Journal of Management*, 3(4), hal. 1–10.
- Ovidani, Z. dan Hidayat, W. (2020) “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Dafam Semarang,” *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(2), hal. 167–174. doi: 10.14710/jiab.2020.27277.

- Parasuraman (2005) “Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar,” *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 5(1), hal. 28–44. Tersedia pada: <http://jurnal.stiepas.ac.id/index.php/jebe/article/view/3>.
- Rahman, H. F. *et al.* (2021) “Pengaruh Perilaku Perawat terhadap Kepuasan Klien di Paviliun Maskin Rumah Sakit Waluyo Jati Kraksaan Probolinggo,” *TRILOGI: Jurnal Ilmu Teknologi, Kesehatan, dan Humaniora*, 2(3), hal. 311–318. doi: 10.33650/trilogi.v2i3.3079.
- Santoso, J. B. (2019) “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen,” *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 16(01), hal. 127–146. doi: 10.36406/jam.v16i01.271.
- Sinollah dan Masruro (2019) “Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan ( Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kapanjen ),” *Jurnal Dialektika*, 4(1), hal. 45–64.
- Umam, C., Muchlisoh, L. dan Maryati, H. (2019) “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), hal. 7. doi: 10.32832/pro.v2i1.1784.
- Utama, A. P. dan Murti, T. R. (2021) “Kepuasan Nasabah Sebagai Mediator Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah,” *Jurnal IKRA-ITH Ekonomika*, 4(2), hal. 79–86.
- Vanesa, D., Firman, F. dan Mesta, H. A. (2020) “Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien Menggunakan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA),” *Jurnal Kajian Manajemen dan Wirausaha*, 2(1), hal. 28. doi: 10.24036/jkmw0284900.
- Winarno, H. dan Absor, T. (2018) “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering,” *Jurnal Manajemen Industri dan Logistik*, 1(2), hal. 146–160. doi: 10.30988/jmil.v1i2.15.