

## DAFTAR PUSTAKA

- Amran, T.G., dan Ekadeputra, P. 2010. “*Pengukuran Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Kano Dan Root Cause Analysis (Studi Kasus PLN Tangerang).*” *Jurnal Teknik Industri* 1(2): 164.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aritonang, L.R., 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Utama.
- Armistead, C.G., dan Clark, G. 1996. *Customer Service and Support (Layanan dan Dukungan Kepada Pelanggan)*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo - Kelompok Gramedia, Jakarta
- Armstrong, G. dan Kotler, P. 1994. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Bernardin, H.J., dan Russel, J.E.A. 1998. *Human Resource Management: An Experiential Approach*. Mc Graw-Hill.
- Brandt, D. R. 2000. *An Outside-In Approach to Determining Customer Driver Priorities for Improvement and Innovation*. White Paper Series Vol. 2.
- Chen, Y.C., dan Lin, S. 2013. “*Applying Importance-Performance Analysis for Improving Internal Marketing of Hospital Management in Taiwan*”. *International Business Research*, Vol. 6, No. 4.
- Davi, M. 2016. *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Puskesmas Cibeureum Studi pada Keluarga Miskin Penerima Jaminan Kesehatan di Kecamatan Cibeureum Kota Tasikmalaya 2016*. Skripsi: Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Siliwangi.
- Deng, J., dan Pierskalla, C.D. 2018. “*Linking Importance–Performance Analysis, Satisfaction, and Loyalty: A Study of Savannah, GA*” *Journal Sustainability* Vol. 10, Hal. 704.
- DeSimone, R.L., dan Harris, D.M. 1998. *Human Resources Development*. Second Edition. Orlando: The Dryden Press.
- Dessler, G. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Prenhallindo.

- Ennew, C.T., Reed, G.V., dan Binks, M.R. 1993. *"Importance-Performance Analysis and The Measurement of Service Quality"*. *European Journal of Marketing*, MBC Universiti Press. Vol. 27 No 2. Hal. 59-70.
- Gie, T.L. 1991. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Gie, T.L. 2004. *ensiklopedia Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Goetsch, D.L., dan Davis, S.B. 2002. *Pengantar Manajemen Mutu 2*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta. PT Prenhallindo.
- Gomes, F.C. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hardani, H., Andriani, H., Firdani, R.A., Ustiawaty, J., Utami, E.F., Sukmana, D.J., dan Istiqomah, R.R. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Group.
- Hasibuan, S.P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Indrawan, R., dan Poppy, Y.R. 2017. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, pembangunan, dan Pendidikan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Ingaldi, M. 2018. *"Overview of the main methods of service quality analysis"*. *Production Engineering Archives* Vol.18, Hal. 54-59.
- Irawan, H., 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kaseger, H., Akbar, H., Amir, H., Widya, A., dan Ningsih, S.R. 2021. *Analisis Faktor Kualitas Pelayanan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas X*. Institut Kesehatan dan Teknologi Graha Medika, Vol 3, No 1.
- Krejcie, R.V., dan Morgan, D.W. 1970. *"Determining Sample Size for Research Activities"*. *Educational and Psychological Measurement* 30, Hal 607-610.
- Latu, T. M., dan Everret, A. M. 2000. *Review of Satisfaction and Measurement Approaches, Departement of Conservation*. New Zealand: Wellington.
- Likert, R. 1932. *"A Technique for The Measurement of Attitudes"*. R Woodworth, Ed. *Archives of Psychology*, 140, Hal 5-55.

- Lovelock, C., dan Wirtz, J. (2007). *Service Marketing: People, Technology, Strategy*. Amerika: Pearson International.
- Manap, A. 2016. *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Mangkunegara, A.P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Ketujuh. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mayunita, T. 2009. *Kinerja Manajemen Sektor Publik*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Miranda, F.J., Chamorro, A., Murillo, L.S., dan Vega, J. 2010. "Assessing primary health care services quality in Spain: managers vs patients perceptions". *The Service Industries Journal*, Volume 30, 2010, Issue 13.
- Mondy, R.W., Noe, R.M., dan Premeaux, S.R. 1993. *Human Resource Management*. Massachusetts: Allyn and Bacon.
- Nangoi, R. 2004. *Pemberdayaan di Era Ekonomi Pengetahuan*. Jakarta; PT Gramedia.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L. 1988. *Conceptual Model of Service Quality and its implication for future research*. *Jurnal Marketing*, Vol 49. 41-50.
- Priyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif*. T. Chandra, ed. Sidoarjo: Zifatama Publishing.
- Riduwan. 2012. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Rivai, V. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sekaran, U. dan Bougie, R. 2017. *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian*. Edisi 6. Cetakan Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Simanjuntak, P.J. 2005. *Manajemen Dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Siregar, S. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.

- Sugiarto, E. 1999. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sunyoto, D. 2012. *Dasar-dasar manajemen pemasaran*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: CAPS.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Thoha, M. 2010. *Pembinaan Organisasi, proses diagnosa dan intervensi, Manajemen Kepemimpinan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ormanovic, S., Ciric, A., Talovic, M., Alic, H., Jeleskovic, E., dan Causevic, D. 2017. "Importance-Performance Analysis: Different Approaches". *Acta Kinesiologica*, Vol. 11 Supp. 2: Hal. 58-66.
- Wong, M.S., Hideki, N., dan George, P. 2011. "The Use of Importance-Performance Analysis (IPA) in Evaluating Japan's E-government Services". *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, Vol. 6 / Issue 2.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., dan Gremler, D.D. 2009. *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw-Hill.
- Zeithaml, V.A., dan Bitner, M.J. (2000). *Service Marketing 2nd edition: Integrating Customer Focus*. New York. McGraw-Hill Inc.

#### **Dokumen:**

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 14 Tahun 2017. Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Tersedia di <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/132600/permen-pan-rb-no-14-tahun-2017> .

Peraturan Menteri Kesehatan Tahun 2019 No. 43 Tentang Puskesmas. Tersedia di <https://www.jogloabang.com/kesehatan/permenkes-43-2019-puskesmas>

Profil Kesehatan tahun 2019 Puskesmas Semanggang.