

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M.M. dan Parvez, N., 2009. Impact Of Service Quality, Trust And Customer Satisfaction On Customer Loyalty. *ABAC Journal*, , 1 **29**: 24 – 38.
- Alma, B., 2005. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta, Bandung.
- Angelova, B. dan Zekiri, J., 2011. Measuring Customer Satisfaction With Service Quality Using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model). *International Journal Of Academic Research In Business And Social Sciences*, **1**: 232 – 258.
- Ariadi, H., 2005. 'Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dokter Ditinjau Dari Karakteristik Dan Mutu Pelayanan Dokter Di Instalasi Rawat Jalan RSI Sunan Kudus Tahun 2005', , *Tesis*, . Universitas Diponegoro, Semarang.
- Asmita, P., 2008. 'Analisi Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Loyalitas Pasien Di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Wilasa Semarang Tahun 2008', , *Tesis*, . Universitas Diponegoro, Semarang.
- Fajar, N., Kartikasari, E., dan Ainy, A., 2010. Kepuasan Pasien Jamkesmas Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Poli Umum Puskesmas Petaling Kabupaten Bangka Tahun 2009. *Jurnal Pembangunan Manusia*, , 11 **IV**: .
- Faraby, A., 2010. 'Analisis Ekspektasi Dan Persepsi Mahasiswa Terhadap Mutu Pelayanan Penyelenggaraan Pendidikan Di Fakultas Farmasi UGM Yogyakarta (Ditinjau Dari Perspektif Marketing)', , *Tesis*, . Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Gaspersz, V., 2002. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Griffin, J., 2003. *Customer Loyalty : Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga, Jakarta.
- Huan, T.-C. dan Beaman, J., 2005. 'Importance Performance Analysis : The Need To Bridge Solitudes For Its Effective Use', . Dipresentasikan pada Eleventh Canadian Congress On Leisure Research, Canadian Association For Leisure Studies, Kanada.
- Hurriyati, R., 2010. *Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen*. Alfabeta, Bandung.
- Jensen, J.M., 2011. Consumer Loyalty On The Grocery Product Market : An Empiric Application Of Dick And Basu's Framework. *Journal Of Consumer Marketing*, **28**: .
- Kankaew, K., 2012. 'Importance-Performance Analysis In Airlines Service Quality : A Case Study Of Legacy Airlines In Thailand', . Suansunandha Rajabhat University, Bangkok.

- Kementerian Kesehatan, 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Kementerian Kesehatan RI, 2001. *Informasi Singkat Penyelenggaraan Puskesmas Di Era Desentralisasi*.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi, 2004. *Keputusan Menteri Pendayaagunaan Aparatur Negara Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Kim, H.J., 2011. Service Orientation, Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty: Testing a Structural Model. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, **20**: 619–637.
- Kitcharoen, K., 2004. The Importance-Performance Analysis Of Service Quality In Administrative Departements Of Private Universities In Thailand. *ABAC Journal*, **3** **24**: 20–46.
- Kotler, P., 2009. *Manajemen Pemasaran*. PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Lien, C.-H., Wen, M.-J., dan Wu, C.-C., 2011. Investigating The Relationship Among E-Service Quality, Perceived Value, Satisfaction and Behavioral Intentions in Taiwanese Online Shopping. *Asia Pacific Management Review*, **16** **3**: 211 – 223.
- Malik, S.U., 2012. Customer Satisfaction, Perceived Service Quality And Mediating Role Of Perceived Value. *International Journal Of Marketing Studies*, **4**: 68 – 76.
- Nimako, S.G., Azumah, F.K., Donkor, F., dan Veronica, A.-B., 2010. Overall Customer Satisfaction In Ghana's Mobile Telecommunication Networks : Implication For Management And Policy. *ATDF Journal*, **7**: 35 – 49.
- Notoatmodjo, S., 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*, II. ed. Rineka Cipta, Jakarta.
- Nugraha, R., Harsono, A., dan Adianto, H., 2014. Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pada Bengkel X Berdasarkan Hasil Matrix “Importance Performance Analysis” (Studi Kasus Di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang). *Reka Integra*, **3** **I**: 221 – 231.
- Parasuraman, A., Zeithaml, A., dan Berry, L., 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectation*. The Free Press, New York.
- Pohan, I., 2004. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. EGC, Jakarta.
- Rangkuti, F., 2006. *Measuring Customer Satisfaction : Teknik Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ristrini, 2005. Perubahan Paradigma Jasa Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit dan Rekomendasi Kebijakan Strategis Bagi Pimpinan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, **1** **8**: .
- Santoso, S., 2005. *Menguasai Statistik Di Era Informasi SPSS 16.0*. PT. Elek Media Komputindo, Jakarta.
- Satrianegara, M., 2014. *Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan : Teori Dan Aplikasi Dalam Pelayanan Puskesmas Dan Rumah Sakit*. Salemba Medika, Jakarta.

- Setyorini, R., 2015. 'Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Di Program Magister Sains Dan Doktor Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Gadjah Mada: Penerapan Model Servqual Gap-5 Dan Importance Performance Analysis (IPA)', , *Tesis*, . Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Siagian, S., 2004. *Manajemen Strategik*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Silva, F. de J.H. dan Fernandes, P.O., 2010. 'Using Importance-Performance Analysis in Evaluating of Higher Education: A Case Study', . Dipresentasikan pada ICEMT 2010 International Conference on Education and Management Technology, IEEE, Portugal, hal. 121 – 123.
- Supranto, 2009. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Rineke Cipta, Jakarta.
- Susan, E.F., 2014. 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Air Minum Tahun 2013 (Studi Pada PDAM Sleman)', , *Tesis*, . Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Sutedja, 2005. 'Manajemen Kesehatan Masyarakat', . Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, Bandung.
- Tjiptono, F., 2008. *Manajemen Jasa*. Andi, Yogyakarta.
- Tung, G.-S., Kuo, C., dan Kuo, Y.-T., 2011. Promotion, Switching Barriers, And Loyalty. *Australian Journal Of Business And Management Research*, , 2 1: .
- Wade, D.J. dan Eagles, P.F., 2003. The Use of Importance-Performance Analysis and Market Segmentation for Tourism Management In Parks And Protected Areas : An Application To Tanzania's National Parks. *Journal Of Ecotourism*, , 3 2: 196 – 212.
- Wastu, E.R.K.J., 2014. 'Analisis Potensi Pengembangan Museum Batik Di Yogyakarta', , *Tesis*, . Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Yu, C., Chang, H., dan Huang, G., 2006. A Study Of Service Quality, Customer Satisfaction And Loyalty In Taiwanese Leisure Industry. *The Journal Of American Academy Of Business*, , 9 I: 126 – 133.
- Yunevy, E.F.T. dan Haksama, S., 2013. Analisis Kepuasan Berdasarkan Persepsi dan Harapan Pasien Di Puskesmas Medokanayu, Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, , 1 I: 9 – 20.