

## DAFTAR PUSTAKA

- Algifari (n.d.): Mengukur Kualitas Layanan Dengan Indeks Kepuasan, Metode *Importance Performance Analysis*.
- Arikunto, S., (2019): *Prosedur Penelitian*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Gio, P. U., dan Suyanto (2017): *Statistika Nonparametrik Dengan SPSS, Minitab, dan R Dilengkapi Dengan Penyelesaian Secara Manual*, USU PRESS, Medan.
- Langkat, D. K., (2020), Narasi Profil Puskesmas Stabat 2020., Medan.
- Laricha, L., Agung, S., dan Lita, A., (2017): Analisis Kualitas Layanan Pada Perusahaan Jasa Travel Agent Berbasis E-Commerce Dengan Metode ESerqual Dan Quality Function Deployment, *Jurnal Manajemen*, 13(2), 85–191.
- Lingga, N. A., (2021), Penerapan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kepuasan Nasabah Di PT. Bank Tabungan Negara KCP Simalingkar Medan, dalam *SKRIPSI: Universitas Sumatera Utara*.
- Martilla, Jhon, A., dan James, Jhon, C., (1977): Importance Performance Analysis, *Journal Of Marketing*, 41(1), 77–79.
- Mukarom, H, Z., dan Muhibudin, W. L., (2018): *Manajemen Pelayanan Publik*, Cv. Pustaka Setia, Bandung.
- Nababan, Merry, C., Renny, L., dan Novi, B., (2020): Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi, *Jurnal Kesmas Jambi (JKMJ)*, 4(2), 6–16.
- Pranatawijaya, Viktor, H., Widiatry, W., Ressa, P., dan Putu, Bagus, A. A. P., (2019): Pengembangan Aplikasi Kuesioner Survey Berbasis Web Menggunakan Skala Likert dan Guttman, *Jurnal Sains dan Informatika*, 5(2), 128–137.
- Prasetya, E., (2019), Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Di Laboratorium Ilmu Dasar Dan Alam (LIDA) USU Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: Mahasiswa S1 Kimia Stambuk 2018), dalam *SKRIPSI: Universitas Sumatera Utara*.
- Rangkuti, F., (2017): *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*, PT. Gramedia Pustaka Tama, Jakarta.
- Sembiring, P., S, S., G, T., dan OD, S., (2017): Analysis of Student Satisfaction in The Process of Teaching and Learning Using Importance Performance Analysis, *Journal of Physics : Conference Series*, 930(1), 1–8.
- Silalahi, I., Khoirida, A., dan Christina, J., (2020): Implementasi Metode Importance Performance Analysis Untuk Pengukuran Indeks Kepuasan

- Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Berbasis Web, *JOINT (Journal of Information Technology)*, 2(2), 55–60.
- Siregar, S., (2018): *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual Dan Aplikasi SPSS Versi 17*, Rajawali Pers, Depok.
- Sugiyono (2021): *Statistika Untuk Penelitian (Cetakan Ke - 31)*, ALFABETA, Bandung.
- Tannady, H., (2018): Mengkaji Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan ECommerce Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis 3 Dimensi, *Journal Of Business & Applied Management*, 11(2), 116–238.
- Tjiptono, F., dan Anastasia, D., (2019): *Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran, & Strategi*, ANDI, Yogyakarta.

