

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahadi, Giatma Dwijuna dan Neni Nur Laili Ersela Zain. 2023. The Simulation Study of Normality Test Using Kolmogorov-Smirnov, Anderson-Darling, and Shapiro-Wilk. *Eigen Mathematics Journal*. Vol. 6, No. 01.
- Aji, Hadi Pranoto. 2025. Analiss Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Potential Gain in Customer Value (PGCV) di Pegadaian UPC Winong. Semarang : Universitas Islam Sultan Agung.
- Afrillia, D., Putri, A. R., & Wibowo, H. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 9(2), 145–156.
- Anisah, N., & Puspasari, D. (2024). Penggunaan skala Likert dalam penelitian sosial. *Jurnal Metodologi Penelitian*, 6(1), 25–34.
- Arsi. (2021). Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. *Jurnal Statistika Terapan*, 4(2), 45–52.
- Fadhlillah, M., Rahmawati, L., & Prasetyo, A. (2021). Analisis kualitas pelayanan dengan metode Importance Performance Analysis dan Potential Gain in Customer Value di PT Capsugel Indonesia. *Jurnal Manajemen Industri*, 11(2), 101–112.
- Ghazali, I. (2021). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS (10th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hermanto, M. Z. (2017). Analisis kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap jasa kesehatan rawat jalan di RSIA XYZ. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 5(1), 45–58.
- Indrawan, R., & Susanti, E. (2018). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Semen Padang Hospital. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12(2), 89–98.
- Karundeng, Johanes D. C., Widdy H. F. Rorimpadeny, dan Martinus M. Krowin. 2023. Pengaruh Kreativitas Mengajar Guru Dan Minat Belajar Terhadap Hasil Belajar Siswa Sekolah Dasar. *Jurnal Elementaria Edukasia*. Volume 6, No. 4.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). Profil kesehatan Indonesia. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kristina. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(1), 33–41.
- Kurniawati, R., & Judisseno, R. K. (2022). *Metodologi penelitian bisnis dan manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Lestari, S., & Handayani, R. (2020). Analisis kepuasan pelanggan dengan metode IPA-PGCV pada sektor jasa. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan*, 7(2), 115–126.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2018). *Services marketing: People, technology, strategy* (8th ed.). Pearson Education.
- Mulyapradana, A., Hidayat, R., & Santoso, B. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Manajemen*, 6(3), 210–218.

- Nugroho, A., Santoso, D., & Putri, N. (2022). Analisis kepuasan pasien rumah sakit menggunakan metode IPA. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 10(1), 55–66.
- Purnama. (2024). Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Stasiun Kereta Api Cibatugur. *Jurnal Transportasi dan Pelayanan Publik*, 9(1), 88–99.
- Puspitasari, D., & Nurhayati. (2020). Tantangan rumah sakit dalam era JKN. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 9(2), 97–105.
- Ramadani, F., Sari, P., & Hidayat, T. (2025). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian kuantitatif. *Jurnal Metodologi Penelitian*, 7(1), 14–23.
- Semen Padang Hospital. (2023). Profil dan capaian layanan Semen Padang Hospital. Padang: SPH.
- Semen Padang Hospital. (2024). Visi dan misi Semen Padang Hospital. Padang: SPH.
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). Metode penelitian kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Suriani, N., Putra, A., & Yani, R. (2023). Konsep populasi dan sampel dalam penelitian ilmiah. *Jurnal Pendidikan Statistik*, 5(2), 60–69.
- Syahrizal, & Jailani. (2023). Metodologi penelitian kuantitatif. Banda Aceh: Syiah Kuala University Press.
- Tjiptono, F. (2019). Strategi pemasaran jasa. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). Service, quality & satisfaction. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.
- WHO Wisudawati, N., et al. (2023). Penggunaan metode IPA untuk menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 120–130.
- Yahya. (2024). Analisis kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa kurir Shopee dengan metode IPA dan PGCV. *Jurnal Manajemen Logistik*, 8(1), 55–66.
- Yuliani. (2021). Penerapan IPA-PGCV dalam analisis kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 9(3), 201–210.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). Services marketing (7th ed.). McGraw-Hill.
- . (2018). Delivering quality health services. Geneva: World Health Organization.
- Wijaya, T. (2011). Manajemen kualitas jasa. Jakarta: Indeks.