

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, L. D., & Deoranto, P. (2015). Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Teknologi dan Manajemen AgroIndustri* **4**: 74-81.
- Atina. (2010). *Analisis Kepuasan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Potential Gain In Customer Value's*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Bappenas. (2016, November 24). *Peningkatan Akses Masyarakat Terhadap Kesehatan yang Berkualitas.(online)*. Diambil kembali dari Bappenas: http://www.bappenas.go.id/files/9213/5022/6053/bab27__20090202204616__1756__28.pdf
- Basri, S. (2016, November 24). *Analisis Kuadran Harapan dan Persepsi Publik.(online)*. Diambil kembali dari Seta Basri Menulis Terus: <http://setabasri01.blogspot.co.id/2011/04/analisis-deskriptif-dengan-importance.html>
- Hidayati. (2004). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan Grapari Telkomsel Jakarta Utara*. Bogor: Institut Pertanian Bogor.
- Kotler, P. (1994). *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Fakultas Ekonomi UI.
- Mahdi, A. (2010). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Dr. H. Marzoeqi Mahdi Bogor*. Bogor: Institut Pertanian Bogor.
- Parasuraman, & Zeithmal. (1988). *Konsep dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa Kajian Bisnis dan Manajemen*.
- Rahmani, V. (2009). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Bhakti Asih Tangerang dengan Menggunakan Metode IPA Dan CSI*. Bogor: Institut Pertanian Bogor.
- Research, T. (2016, April 12). *Customer Satisfaction Measurement (online)*. Diambil kembali dari Customer Experience Research Agency: www.leadershipfactor.com
- Supriyanto, S., & Ernawati. (2010). *Pemasaran industri jasa*. Jakarta: CV Andy.
- Sevilla, & Gustavo, G. (2007). *Research Methods*. Quezon: Rex Printing Company.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Bineka Cipta.
- Tanan, L. (2013). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo*. Makasar: Universitas Hasanuddin.

- Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Utomo, A. A. (2012). *Perancangan Strategi Bauran Pemasaran Melalui Integrasi Metode Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA) dan Piramida Loyalitas*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Walpole, R. E., & Myers, R. H. (1995). *Ilmu Peluang Dan Statistika untuk Insinyur dan Ilmuawan, edisi ke-4*. Bandung: Institut Teknologi Bandung.

