

## DAFTAR PUSTAKA

- AS, Azalea Narita ; Warjito ; Suryadi, Agus. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara UPT Medan Selatan. **Jurnal Administrasi Publik, 6 (2) (2016): 87-96.**
- Damayanti, Luh Dea ; Suwena, Kadek Rai ; Haris, Iyus Akhmad. 2019. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. **Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha Volume 11 No. 1 Tahun 2019.**
- Data Kunjungan Pasien Puskesmas Purwokerto Barat Tahun 2019.
- Fu, Liping and Li, Juan. 2014. *Analysis of the public satisfaction index of public cultural service based on the grey correlation AHP method.* **Computer modelling & new technologies 2014 18 (7) 197-203.**
- Hariany, Zulfida dan Matondang, A. Rahim. 2014. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas XXX. **MSIE e-Jurnal Teknik Industri FT USU Vol. 5 No. 17-21.**
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik.* Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Hermawan, Syahrudi ; Hanafie, Usamah ; Abdurrahman. 2018. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Aspek Kualitas Pelayanan Pada Program Pemberdayaan Bidang Ekonomi. *Frontier Agribisnis 2(2), Juni 2018.*
- KEMENPAN. Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. 2004 No.25.
- KEMENPAN-RB. Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. 2017 No.708.
- Meesala, Appalayya and Paul, Justin. 2018. *Service quality, customer satisfaction and loyalty in hospitals : Thinking for the future.* **Journal of Retailing and Customer Service 40 (2018) 261- 269.**
- Ningruma, Mahda Cahyati ; Rhamab, Bhayu ; Jaya, Imanuel. 2019. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencacatan Sipil Kota Palangkaraya. **JISPAR, Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Pemerintahan Volume 8, Issue 1 (2019) ISSN 2089-6123.**
- PERMENKES-RI. Pusat Kesehatan Masyarakat. 2019 No. 43.

- S, Damai Melodi ; W, Putri Asmita ; F, Eka Yunila. 2016. Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Jalan. **JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT (e-Journal) Vol.5 No. 1, Januari 2017 (ISSN: 2356-3346).**
- Sinala, Santi ; Salim Hiary ; Ardilla, Nindia Reski. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat di Puskesmas Baraka Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang. **Media Farmasi Vol. XIV. No. 1.**
- Suandi. 2019. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. **Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK) Volume 1 Nomor 2 Edisi Maret 2019 ISSN : 2654-3141.**
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Cv. Alfabeta.
- Suharto, AM (2009:189).Diagram Kartesius.Akses Internet : [Http://admil86.blogspot.com/2011/10/analisis-tingkat-kepuasanpelanggan\\_8081.html](http://admil86.blogspot.com/2011/10/analisis-tingkat-kepuasanpelanggan_8081.html)
- Sukamti, Sri dan Utomo, Hardi. 2015. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Pelayanan Publik di Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga. **Among Makarti Vol.8 No.15.**
- Suliyanto. 2018. *Metode Penelitian Bisnis Untuk Skripsi, Tesis, & Disertasi*. Yogyakarta: Cv. Andi Offset (Anggota IKAPI).
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rinekan Cipta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Cv. Andi Offset.
- Yulianti, Fadma dan Wahdah, Rofiqah. 2018. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dan Kualitas Pelayanan Publik. **JEMG-Vol 3 No. 2 ISSN : 2540-816x : 84-102.**