

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. (2008). *Reliabilitas dan Validitas*. Yoyakarta: Pustaka Pelajar.
- Akhil, A., & Suresh, M. (2021). *Assessment of service quality in restaurant using multi-grade fuzzy and importance performance analysis*. *Materials Today: Proceedings*, xxxx. <https://doi.org/10.1016/j.matpr.2021.01.767>
- Amrullah, H., Fudholi, A., Farmasi, M. M., Mada, U. G., Farmasi, F., & Mada, U. G. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Menggunakan Metode Servqual Berdasarkan Status Akreditasi di Kabupaten Ogan Komering Ilir *Analysis of Patient Satisfaction on Pharmaceutical Services Using Servqual Method Based on Accreditation Status in Ogan Komering Ilir District*. 16(2), 193–201.
- Astuti. (2016). Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqual ( Studi Kasus : Lejel Home Shopping Pekanbaru ). 2(1), 44–49.
- Bond, J. &. (2001). *A Model for Measuring Customer Satisfaction Within Academia Centre of Excellence*. *Managing Service Quality*, 11 (5), 359-368.
- Babroudi, N. E. P., Sabri-Laghaie, K., & Ghouschi, N. G. (2021). *Re-evaluation of the healthcare service quality criteria for the Covid-19 pandemic: Z-number fuzzy cognitive map*. *Applied Soft Computing*, 112, 107775. <https://doi.org/10.1016/j.asoc.2021.107775>
- Cerna, N.S. (2016). *Service Quality Assessment of Instructional Laboratories in Haramaya University: Basis for Total Quality Management Policy*. *Journal of Operations Management and Information System* 2016, 1(1), 39-47.
- Chandra G,&.F. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction*. Edisi Ke 3. Yogyakarta: Andi.
- Chou, C. C., Liu, L. J., Huang, S. F., Yih, J. M., & Han, T. C. (2011). *An evaluation of airline service quality using the fuzzy weighted servqual method*. *Applied Soft Computing Journal*, 11(2), 2117–2128
- Darussalam, J., & Pendidikan, J. (2017). 3 , 4 , 5 , 6. IX(1), 86–93.
- Dincer, H., Yuksel, S. & Martinez, L. (2019). *Analysis Of Balanced Scorecard Based Servqual Criteria Based On Hesitant Decision Making Approaches*. *Computers & Industrial Engineering*, 1-13.
- Esmailpour, J., Aghabayk, K., Abrari Vajari, M., & De Gruyter, C. (2020). *Importance – Performance Analysis (IPA) of bus service attributes: A case*

*study in a developing country. Transportation Research Part A: Policy and Practice, 142(October), 129–150. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2020.10.020>*

Fadhilah, M. U., Fadhilah, M. U., Fauziyah, U., Cahyani, A. A., & Arif, L. (2021). Evaluasi Pelayanan Vaksin Covid-19 ( Studi Kasus Puskesmas Mojo Kota Surabaya. 4(2), 536–552. <https://doi.org/10.35817/jpu.v4i2.18095>

Faizah, A., Syafei, W. A., & Rizal Isnanto, R. (2018). Total Quality Management of Information System for Quality Assessment of Pesantren Using Fuzzy-SERVQUAL. *E3S Web of Conferences, 31*, 1–6.

Fernandes, F. (2015). *Importance-Performance Analysis applied to a Laboratory Supplies and Equipment Company. Procedia Computer Science, 824 - 831.*

Islamiati. (2019), Alur Pelayanan Vaksinasi. 9–20.

Kim, J. J., & Han, H. (2022). *Saving the hotel industry: Strategic response to the COVID-19 pandemic, hotel selection analysis, and customer retention. International Journal of Hospitality Management, 102(January), 103163. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103163>*

Kertiasa, N. (2006). *Laboratorium Sekolah dan Pengelolaannya. Jakarta: Pustaka Scientific.*

Kusumadewi, H. P. (2004). *Aplikasi Logika Fuzzy Untuk Pendukung Keputusan. Yogyakarta: Graha Ilmu.*

Kusumadewi, S. (2010). *Analisis dan Desain Sistem Fuzzy Menggunakan Tool Box Matlab. Yogyakarta: Graha Ilmu.*

Kuswanto, B. (2017). Penerapan Fuzzy Servqual Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Layanan. *Jurnal MATRIK, 7 - 20.*

Liu, R., Cui, L., Zeng, G., Wu, H., Wang, C., Yan, S., & Yan, B. (2015). *Applying the fuzzy SERVQUAL method to measure the service quality in certification & inspection industry. Applied Soft Computing Journal, 26, 508–512. <https://doi.org/10.1016/j.asoc.2014.10.014>*

Lesmana, R., & Hasbiyah, W. (2019). Model Analisis Kepuasan Dan Loyalitas Wisatawan. 2(1), 36–47.

Martinez, C. (2003). *Evaluation Report: Tools Cluster Networking Meeting #1. Arizona: Center Pont Institute Inc.*

Moghaddam, N., Kazemi, A., & Alimoradnori, M. (2019). *Using the importance performance analysis to improve hospital information systems attributes based on nurses perceptions. Informatics Medicine Unlocked, 1 - 6*

- Mustaji. (2009). Laboratorium: Perspektif Teknologi Pembelajaran. *Workshop Penyusunan Panduan Penggunaan Laboratorium*. Surabaya: Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya.
- Machmud, R. (2008). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. September, 186–190.
- Malihah, M., & Parinduri, K. (2020). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Ciampea Kabupaten Bogor Tahun 2019 Pendahuluan. 3(4).
- Muhammad, L. O. (n.d.). *Metode Servqual Analysis Of Quality Service Towards Out-Patient Satisfaction At Puskesmas Puuwatu Kendari City*. 6–12.
- Nikmatillahi. (2021). Optimalisasi Alur Pelayanan Vaksinasi Covid-19 Di RSUD Kota Bandung Tahun 2021 *Jurnal Health Sains: p-ISSN: 2723-4339 e-ISSN: 2548-1398 Vol. 2, No. 8, Agustus 2021* 2(8).
- N.M, S., Filho, C., & R., B. (2015). *A Fuzzy Servqual Based Method For Evaluated of Service Quality in the Hotel Industry*. *Procedia CIRP*, 433 - 438.
- Nugraha, A. H. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pada Bengkel "X" Berdasarkan Hasil Matriks Importance Performance Analysis. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 221 - 232.
- Nojavan, M., Heidari, A., & Mohammaditabar, D. (2021). *A fuzzy service quality based approach for performance evaluation of educational units*. *Socio-Economic Planning Sciences*, 73, 100816.
- Parasuraman A, B. L. (1990). Analisis Kepuasan Konsumen Berdasarkan Variabel Fasilitas, Harga, Dan Citra Perusahaan (Studi Kasus Tmbookstore Depok). *New York: The Free Press*.
- Purnaningsih, P. R. (2017). Pengukuran Kepuasan Pelanggan Hotel Xyz Menggunakan Metode *Servqual* Dan *Importance Performance Analysis* (Ipa). *Jurnal TIN Universitas Tanjungpura*, 1(1), 31–36.
- Puskesmas, A. (2021). *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*. 3, 180–190.
- Quality, S. (n.d.). Dengan Metode *Service Quality (Servqual)* Fuzzy Di PT . Pos Indonesia Sidoarjo Oleh Muchamad Mustofa ; Handoyo dan Dira Ernawati Prodi Teknik Industri , FTI-UPN ” Veteran ” Jatim.
- Radito. (2014). Pengaruh, A., Pelayanan, K., Fasilitas, D. A. N., Kepuasan, T., & Puskesmas, P. (n.d.). Analisis Pengaruh Kualitas ... 1–26.

- Rawis. (2020). Pengaruh, A., Pelayanan, K., Citra, D. A. N., Terhadap, M., Romario, R., Rawis, S., Lopian, S. L. H. V. J., Wullur, M., & Ratulangi, U. S. (2020). *Service Quality, Brand*. 7(2), 464–475.
- Safriza. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Pada RSUD Cut Meutia Kota Langsa Dengan Pendekatan *Service Quality*. 11(2), 15–23.
- Sari. (2020). Farmasetika, M., Farmasi, S., Farmasi, F., Padjadjaran, U., Farmasi, F., & Padjadjaran, U. (2020). Perkembangan Teknologi Terkini dalam Mempercepat Produksi Vaksin Covid-19. 5(5), 204–217.
- Sains, J. K., Palinggi, F., Administrasi, B., Kesehatan, K., Masyarakat, F. K., Palu, U. M., & Kunci, K. (2022). Kualitas Pelayanan Berdasarkan Pendekatan *Servqual (Service Quality)* di Puskesmas Pantoloan Palu *Quality of Service Based Approach Servqual (Service Quality) in Health Pantoloan Palu*. 03(April 2020), 27–36.
- Simamora, I., & Wahyuni, R. (2019). Implementasi Metode Fuzzy Servqual Dan Quality Function Deployment Terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan RSUD H. Adam Malik. -, 14 - 25.
- Silalahi, S., Handayani, P., & Munajat, Q. (2017). Service Quality Analysis for Online Transportation Services: Case Study of GO-JEK. *Procedia Science Direct*, 487 - 495.
- Sistim, J. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien RSIA Siti Hawa dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)*. 3, 148–153.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kombinasi (*Mix Methods*). Bandung: Alfabeta.
- Suharyanta, D., & A'yunin, Q. (2011). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual) Fuzzy* Di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Panembahan Senapati Bantul. *Kesehatan Masyarakat*, 27 - 50.
- Sukarso. (20, January 20). Pengertian dan Fungsi Laboratorium. Retrieved from *Pengertian dan Fungsi Laboratorium: wanmustafa.wordpress.com*
- Supranto. (1996). Statistik Teori dan Aplikasi. Jakarta: Erlangga.
- Supranto. (2001). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suprijono, A. (2009). *Cooperative Learning: Teori dan Aplikasi PAIKEM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sekarwinahyu, M. (2010). *Manajemen Laboratorium*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.

Sectional, C. (2019). *Servqual* Di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan.

Somantri. (2006). *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.

Stefano, N. M., Casarotto Filho, N., Barichello, R., & Sohn, A. P. (2015). *A fuzzy SERVQUAL based method for evaluated of service quality in the hotel industry*. *Procedia CIRP*, 30, 433–438.

Tamara, T., Kedokteran, F., & Lampung, U. (2021). Gambaran Vaksinasi Covid-19 di Indonesia pada Juli 2021 *Overview of COVID-19 Vaccination in Indonesia in July 2021*. 11(April), 180–183.

Tang, G., Chiclana, F., Lin, X. C., & Liu, P. (2020). *Interval type-2 fuzzy multi-attribute decision-making approaches for evaluating the service quality of Chinese commercial banks*. *Knowledge-Based Systems*, 193, 105438. <https://doi.org/10.1016/j.knosys.2019.105438>

Tettamanzi, M. T. (2013). *Soft Computing: Integrating Evolutionary, Neutral, and Fuzzy Systems*. Germany: Springer.

Utama, W., Lestari, W., & Ikmaluhakim, D. R. (2017). Pengukuran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Puskesmas Dengan Metode *Servqual* (Studi Kasus : Puskesmas Ngagel Rejo Surabaya ). 3(Sendi\_U 3), 750–754.

W, F. R., Wijaya, T., & Andreas, D. (2020). Analisis Kualitas Layanan Dengan Metode *Fuzzy Servqual, Importance Performance Analysis (IPA) Dan Regresi Linier Berganda* Di Pasar Swalayan Giant. *Engineering and Science*, 1119 - 1126.

Widyarto, W. O., Djamal, N., & Adhim, F. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode *Fuzzy-Service Quality (F-Service)* dan *Index Potential Gain Customer Value (IPGCV)*. *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, 101 - 110.

Winarno, H., & Absor, T. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (IPA)* Pada PT. Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 146 – 160.

Yudhistira, Y. T., Gustopo, D., & Suardika, I. B. (2020). Menggunakan *Servqual* Pada Puskesmas Mojowarno. 3(2), 5–10.

Zankie. (2018). Lhokseumawe, P. N., Pengantar, K., Alwie, rahayu deny danar dan alvi furwanti, Prasetio, A. B., & Andespa, R. (2020). Tugas Akhir Tugas Akhir. *Jurnal Ekonomi Volume 18, Nomor 1 Maret201*, 2(1), 41–49.