

## DAFTAR PUSTAKA

- aditama. (2009). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Penerbit Universitas Indonesia.
- Al-Assaf. (2009). *Mutu Pelayanan Kesehatan*. Egc.
- Armstrong, G. And Kotler, P. (2009). *Marketing An Introduction Ninth Edition* (Ninth Edit). Pearson Education International.
- Arumdi, N. M., & Magfira, F. (2021). *Pendahuluan Landasan Teori. Jaab : Jurnal Of Applied Accounting And Business*. 3(2), 64–71.
- Azrul Azwar. (1996). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan* (Edisi 1). Sinar Harapan.
- Berg, B. . (2007). *Qualitative Research Methods For The Social Sciences*. London: Pearson Berg, B.L. (2007). London Person.
- Bungin, B. (2011). *Metodologi Penelitian Kuantitatif (Komunikasi, Ekonomi, Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya)*. Kencana.
- Fatmala, W. S., & Rachmadi, A. (2018). *Analisis Kualitas Layanan Website E-Commerce Berrybenka Terhadap Kepuasan Pengunjung Menggunakan Metode Webqual 4 . 0 Dan Importance Performance Analysis ( Ipa )*. 2(1), 175–183.
- Focus, F. J. (2010). *Becoming Sniper Strategi Cerdas Mempengaruhi Dan Mempertahankan Konsumen Autor*. Visimedia.
- Hendri, J. (2009). *Riset Pemasaran Merancang Kuesioner*.
- Huda, N. (2022). *Visual Studio Code: Pengertian, Fitur, Keunggulan Dan Jenisnya*. [https://www.dewaweb.com/blog/mengenal-visual-studio-code/#Apa\\_Itu\\_Visual\\_Studio\\_Code](https://www.dewaweb.com/blog/mengenal-visual-studio-code/#Apa_Itu_Visual_Studio_Code)
- Idcloudhost.Com. (2020). *Mengenal Apa Itu Figma : Fitur, Fungsi, Cara Kerjanya*. <https://idcloudhost.com/>, 2020. <https://idcloudhost.com/mengenal-apa-itu-figma-fitur-fungsi-cara-kerja-menggunakannya/>
- Indriyani, S., & Mardiana, S. (2016). *Pengaruh Penanganan Keluhan ( Complaint Handling ) Terhadap Kepercayaan Dan Komitmen Mahasiswa*. *Journal Of*

- Business*, 2(01), 10–11.  
<https://jurnal.darmajaya.ac.id/index.php/jurnalbisnis/article/view/615/406>  
 %0ahttps://www.neliti.com/id/publications/75725/pengaruh-penanganan-keluhan-complaint-handling-terhadap-kepercayaan-dan-komitmen
- Kaihatu, Thomas S, Et All. (2015). *Manajemen Komplain*. Cv. Andi Offset.
- M. Shalahuddin Dan Rosa A.S. (2014). *Rekayasa Perangkat Lunak: Terstruktur Dan Berorientasi Objek*. Informatika Bandung.
- Nasrizal, Et Al. (2021). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Si Era Covid-19*. 1–8. <https://doi.org/10.51169/ideguru.v8i3.512>
- Noviati, R. A. (2022). *Sistem Informasi Survei Kepuasan Pelayanan Masyarakat Berbasis Web (Studi Kasus Di Puskesmas Silo 1) Laporan Akhir*. Politeknik Negeri Jember.
- Permenkes Ri. (2019a). *Peraturan Menteri Kesehatan Ri No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas: Vol. Nomor 65 (Issue 879)*.
- Permenkes Ri. (2019b). *Peraturan Menteri Kesehatan Ri Nomor 31 Tahun 2019 Tentang Sistem Informasi Puskesmas (Vol. 1)*.
- Permenpan Br. (2017). *Pemenpan Br No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. [https://doi.org/10.1016/0014-4827\(75\)90518-2](https://doi.org/10.1016/0014-4827(75)90518-2)
- Pohan Imbalo S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian Dan Pelaksanaan*. Egg.
- Puskesmas Wiradesa. (2020). *Profil Puskesmas Tahun 2020*.
- Putra, A. B., & Nita, S. (2019). *Perancangan Dan Pembangunan Sistem Informasi E-Learning Berbasis Web ( Studi Kasus Pada Madrasah Aliyah Kare Madiun )*. 2017, 81–85.
- Rangkuti, F. (2003). *Measuring Customer Satisfication*. Pustaka Utama.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfication Teknik Mengukur 1* <sup>84</sup>  
*Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus Pln-Jp*. Gramedia Pustaka Utama.
- Rezeki, S., & Nursari, C. (2018). *Perancangan Sistem Informasi Penjualan Online*. 11(1), 102–114.

- Roger S. Pressman. (2010). *Software Engineering : A Practitioner's Approach* (Fifth). Mcgraw-Hill Higher Education.
- Sangadji & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen : Pendekatan Praktis Disertai Himpunan*. Cv. Andi Offset.
- Suri, M. I., & Puspaningrum, A. S. (2020). *Sistem Informasi Manajemen Berita Berbasis Web*. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi (Jtsi)*. 1(1), 8–14.  
[Http://Jim.Teknokrat.Ac.Id/Index.Php/Sisteminformasi](http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/sisteminformasi)
- Taufik, T., & Warsono, H. (2020). *Birokrasi Baru Untuk New Normal : Tinjauan Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Era Covid-19*. 2(1), 1–18.  
[Https://Ejournal2.Undip.Ac.Id/Index.Php/Dialogue/Article/View/8182](https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/dialogue/article/view/8182)
- Unikom, A. (2022). *Apa Itu Draw Io? Fitur, Kelebihan Dan Cara Menggunakannya* 2022. 21197001.  
[Http://21197001.Blog.Unikom.Ac.Id/Apa-Itu-Draw-Io.9am](http://21197001.blog.unikom.ac.id/apa-itu-draw-io.9am)
- Utami, R. S., Alda, & F. F. T. (2020). *Analisis Sistem Informasi Manajemen Organisasi Berbasis Komputer Sebagai Pengambilan Keputusan Perusahaan Dan Organisasi*. 1(2), 29–39.
- Wahyudin, Y., & Rahayu, D. N. (2020). Analisis Metode Pengembangan Sistem Informasi Berbasis Website : A Literatur Review. *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi Dan Komunikasi. Bussiness Law Binus*, 15(3), 26–40.  
[Http://Doi.Org/Gttps://Doi.Org/10.35969/Interkom.V15i3.74](http://doi.org/10.35969/interkom.v15i3.74)
- Zakariah, Et Al. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Action Research, Research And Development (R n D)*.