

DAFTAR PUSTAKA

- Akao, Y. 1990. *Quality Function Deployment: Integrating Customer's Requirements Into Product Design*. USA: Productivity Press.
- Akbar, Fuad. H. dkk. 2014. "Persepsi Pasien Tentang Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut: Studi Kasus Di RSGM Halimah Dg. Sikati Kande Makassar". *Academic Symposium on Integrating Knowledge*. Johor: Universiti Teknologi Malaysia.
- Ansari, A dan Modares, B. 1994. "Quality Function Deployment: The Role of Suppliers". National Association of Purchasing Management, Inc.
- Azwar, Azrul. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Sinar Harapan.
- Babakus, Emin dan Boller, Gregory W. 1992. "An Empirical Assesment of the SERVQUAL Scale". *Journal of Business Research*. New York: Memphis State University.
- Bauer, John E. Duffy, Grace L. Westcott, Russell T. 2006. *The Quality Improvement Handbook*. USA: ASQ.
- Carol B.M, Glen H.B, dan Mary B.S. 2003. *Total Quality Management*. Prentice Hall International.
- Chang, Tung-Zong dan Chen, Su-Jane. 1998. "Market Orientation, service quality and business profitability: a conceptual model and empirical evidence". *The Journal of Services Marketing*. Vol. 12 No. 4
- Crawford, Merle. 2011. *New Products Management*. Singapore: McGraw-Hill.
- Deming, William E. 1982. *Quality, Productivity, and Competitive Position*. Cambrige: MIT.
- Desiawan, Victor Assani. 2010. "Penerapan QFD dengan Mengadopsi Penggabungan Metode Service Quality dan Kano Model Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Bengkel Resmi APTM". Depok: Universitas Indonesia.
- Dumairy. 2004. *Perekonomian Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Dwayne D. Gremler, Jeffrey J. Bailey, dan Michael A. McCollough. 2001. "Service Encounter Emotional Value: The Dyadic Influence of Customer and Employee Emotions". *Services Marketing Quarterly*. The Haworth Press.
- Feigenbaum, Armand V. 1986. *Total Quality Control*. New York: McGraw-Hill.

- Ferdinand, Augusty. 2011. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Gremyr, Ida dan Raharjo, Hendry. 2013. "Quality Function Deployment in Healthcare: a Literature Review and Case Study". *International Journal of Health Care Quality Assurance*
- Haryanto, Aris. T, dan Suranto, Joko. 2012. "Pelayanan Kesehatan (Studi Rawat Inap di Pusat Kesehatan Masyarakat, Kecamatan Baturetno Kabupaten Wonigiri)". *Transformasi*. Vol. 14 No. 22
- Heizer, Jay, dan Render, Barry. 2015. *Operation Management: Sustainability and Supply Chain Management*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hestina Febriaty. 2007. "Pengaruh Sektor Industri Terhadap Pembangunan Ekonomi". Universitas Sumatera Utara.
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Ishak, Aulia. 2010. *Manajemen Operasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Iskandar, Soleh. 2016. "Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Rumah Sakit Panglima Sebaya Kabupaten Paser". *eJournal Ilmu Pemerintahan*. Vol. 4 No. 2
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Phillip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Lester, Albert. 2014. *Project Management: Planning and Control*. USA: Elsevier.
- M. Kumar, J. Antony, C.N. Madu, D.C. Montgomery, S.H. Park. 2008. "Common Myth of Six Sigma Demystified". *International Journal of Quality and Reliability Management*. Glasgow: University of Strathclyde.
- Mahmoedin, H.A.S. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Menon, Ajay, Bernard J. Jawo rski, dan Ajay K. Kohli. 1997. "Product Quality: Impact of Interdepartmental Interactions". *Journal of the Academy of Marketing Science*.
- Nasution, M. N, 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Parasuraman. "Customer Service in Business-to-Business Markets: An Agenda of Research". *Joirnal of Business Industrial Marketing*.
- Prabowo, Rony. "Strategi Peningkatan Kualitas Produk dengan Metode QFD di PT. Karya Teknik Persada Surabaya". Surabaya: Institut Teknologi Adhi Tama.
- Prawirosentono, Suyadi. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Bumi Aksara.
- R.D. Buzzell dan B.T. Gale. 1987. *The PIMS Principles*. New York: The Free Press

- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Kesehatan Tentang Klasifikasi Rumah Sakit Umum*. Permenkes No. 340 Tahun 2010.
- Republik Indonesia. *Undang-undang Tentang Perindustrian*. UU No. 5 Tahun 1984.
- Republik Indonesia. *Undang-undang Tentang Perlindungan Pasien*. UU No. 8 Tahun 1999.
- Republik Indonesia. *Undang-undang Tentang Rumah Sakit*. UU No. 44 Tahun 2009.
- Rijadi, Suprijanto. 1997. *Manajemen Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit*. Depok: Pokja Kajian Pelayanan Kesehatan Pusat Penelitian Kesehatan Universitas Indonesia.
- Santosa. 2004. "Manajemen Pelayanan Industri Jasa". *Media Wisata*. Vol. 2 No. 2
- Schroeder, Roger. G. 2008. *Operations Management: Contemporary Concepts and Cases*. New York: McGraw-Hill.
- Setyawati. 2002. *Handout PAK Hiperkes*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Siregar, Charles. JP., 2004. *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Spear, S.J., 2005. "Fixing Healthcare from The Inside Today". *Harvard Business Review*. Vol. 83 No. 5
- Subihaini. 2001. "Analisis Konsekuensi Kualitas Layanan pada Perilaku Konsumen". *Jurnal Bisnis Strategi (JBS)*. Vol. 8
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.