

DAFTAR PUSTAKA

- Anjaryani, Wike Diah. “Kepuasan Rawat Inap terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang.” *Tesis Universitas Diponegoro Program Studi Magister Promosi Kesehatan, Semarang*. 2009. <http://eprints.undip.ac.id/23824/>. Diakses Pada Tanggal 15 Februari 2010
- Arizona, Ayu Widya., Wibowo, Nugroho Setyo., dan Damayanti, Dian. “Analisis Mutu Pelayanan Rekam Medik berdasarkan Kepuasan Pelanggan Internal dengan menggunakan Metode *Service Quality* dan *Quality Function Deployment* di RSUD Kalisat Jember” *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, ISSN:2337-585X, Vol. 2, No. 1. 2014. <https://jmiki.apfirmik.or.id/index.php/jmiki/article/viewFile/3319>. Diakses Pada Tanggal 30 September 2016
- Asmita, Putri. “Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum.” *Tesis Universitas Diponegoro Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, Semarang*. 2008. http://eprints.undip.ac.id/17893/1/Putri_Asmita.pdf. Diakses pada Tanggal 22 November 2016
- Dermawan, Saefulloh. “Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan di Internet Longe Universitas Gunadarma dengan Menggunakan Metode *Fuzzy Quality Function Deployment* (FQFD).” Depok. Fakultas Teknologi Industri Jurusan Teknik Industri Universitas Gunadarma. 2012. http://www.gunadarma.ac.id/library/articles/graduate/industrialtechnology2009/Artikel_30404685.pdf. Diakses Pada 13 Maret 2017
- Desiawan, Victor Assani. “Penerapan *Quality Function Deployment* dengan mengadopsi penggabungan Metode *Service Quality* dan Kano Model dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan pada Bengkel Resmi ATPM.” *Tesis Universitas Indonesia, Jakarta*. 2010.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20297291T29699Victor%20Assani%20Desiawan.pdf>. Diakses Pada Tanggal 22 November 2016

Djunaidi, Much. “Analisis Kepuasan pelanggan dengan Pendekatan *Service Quality Function* dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Surakarta” *Jurnal Ilmiah Teknik Industri, Vol. 4 No. 3, April 2006, Hal 139-146*. <https://www.researchgate.net/publication/228761203>. Diakses Pada Tanggal 5 September 2016

Julisman. “Usulan Perbaikan Kinerja Pelayanan Menggunakan Metode *Servperf* dan *Quality Function Deployment* di IGD RSUD Bangkinang.” *Skripsi Jurusan Teknik Industri UIN Suska Riau, Pekanbaru*. 2017.

Khakim, Lukman., Fathoni, Aziz., dan Minarsih, Maria M. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Variabel Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pizza Hut Cabang Simpang Lima.” *Universitas Pandanaran Semarang*, 2014. <http://jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/view/302>. Diakses Pada Tanggal 29 November 2016

Kristanto, Diota Wahyu. “Desain Sistem Penentuan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) Sebagai Upaya meningkatkan *Customer Satisfaction* di Rumah Sakit Banyumanik Semarang.” *Universitas Dian Nuswantoro*, 2012. http://eprints.dinus.ac.id/16919/1/jurnal_16102.pdf. Diakses Pada Tanggal 26 November 2015

Matondang, Zulkifli. Validitas dan Reliabilitas Suatu Instrumen Penelitian. “*Jurnal PPS Unimed Vol. 6 No. 1, Juni 2009*.” <http://digilib.unimed.ac.id/705/1/Validitas%20dan%20reliabilitas%20suatu%20instrumen%20penelitian.pdf>. Diakses Pada Tanggal 9 Mei 2013

Muslim. "Penerapan QFD (*Quality Function Deployment*) Untuk pengembangan produk kaos distro di Kota Pekanbaru." *Skripsi Teknik Industri UIN Suska Riau, Pekanbaru*. 2016.

Muthohar, Aris dan Rahayu, Yuniarsi. "Implementasi Logika *Fuzzy* Mamdani pada Penilaian Kinerja Pelayanan Perawat." Universitas Dian Nuswantoro Semarang. *Journal of Applied Intelligent System, Vol.1, No. 1, Februari 2016: 67-76*. <http://jtiik.ub.ac.id/index.php/jtiik/article/download/182/pdf>. Diakses Pada Tanggal 26 Desember 2016

Nurdiyanto, Dodik Fredo. "Usaha peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Pendekatan *Fuzzy* dan Metode *Service Quality* pada Pusat Perbelanjaan Assalaam Hypermarket." *Skripsi teknik Industri Universitas Muhammadiyah, Surakarta*. 2008. <http://eprints.ums.ac.id>. Diakses Pada Tanggal 16 September 2016

Pratiwi, Indah dan Prayitno, Edi. "Analisis Kepuasan Konsumen berdasarkan Tingkat Pelayanan dan Harga Kamar Menggunakan Aplikasi *Fuzzy* dengan Matlab 3.5." Surakarta. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri, Vol. 4, No. 2, Desember 2005, Hal. 66-77*. <http://journals.ums.ac.id/index.php/jiti/article/download/1312/874>. Diakses Pada Tanggal 13 September 2015

Puti, Widya Chitami. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Otorita Batam." *Skripsi Manajemen Universitas Widyatama, Bandung*. 2013. <http://repository.widyatama.ic.id>. Diakses Pada Tanggal 16 September 2016

Rizki, Sestri Novia. "Analisa Tingkat Kepuasan Masyarakat dengan Kualitas Kinerja Kepolisian Menggunakan Metode *Fuzzy Logic Sugeno*." Batam. *Majalah Ilmiah UPI YPTK, Vol. 23 No. Maret 2016, hal 59-67*. <http://lppm.upiyptk.ac.id/majalahilmiah/index.php/majalahilmiah/article/view/32>. Diakses Pada Tanggal 21 Oktober 2016

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Risnita. Pengembangan Skala Model Likert. “*Edu-Bio; Vol. 3, Tahun 2012.*” <http://e-journal.iainjambi.ac.id/index.php/edubio/article/view/368>. Diakses Pada Tanggal 20 Desember 2015

Sugirahardja, Angga Dwi. “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual Studi Kasus pada Pusat Oleh-oleh Harum Manis.” Jurusan Teknologi Industri Pertanian Universitas Brawijaya. 2014. <https://www.scribd.com/document/.../1-JURNAL-Angga-Dwi-Sugirahardja-pdf>. Diakses Pada Tanggal 5 Juli 2015

Sutopo. “Penentuan Jumlah Sampel dalam Penelitian.” Semarang. STIE Dharmaputra Semarang. <http://ejurnal.stiedharmaputra-smg.ac.id/index.php/JEMA/article/download/156/128>. Diakses Pada Tanggal 15 September 2015

Supriyanto, Yuda. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Kariadi Semarang.” *Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang*. 2012. <http://eprints.undip.ac.id/37113/> Diakses Pada Tanggal 20 Oktober 2015

Susanto, Sapto Noto. Usulan Perbaikan Kualitas Jasa Layanan Rawat Jalan di RSUD Petala Bumi Pekanbaru dengan *Metode Quality Function Deployment (QFD) dan SWOT.*” *Skripsi Jurusan Teknik Industri UIN Suska Riau, Pekanbaru*. 2015.

Wardani, Luh Kusuma dan Haerani, Elin. “*Fuzzy Logic: Pemilihan Model Fuzzy Membership Function.*” Pekanbaru: Yayasan Pusaka Riau. 2011.

Widodo, Imam Djati. “*Perencanaan dan Pengembangan Produk*”. Jogjakarta: UII press Yogyakarta. 2003.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Wijaya, Tony. “*Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*”. Jakarta: Permata Puri Media. 2011.

