



DAFTAR PUSTAKA

- Aji, R.M. “Analisis Kualitas Pelayanan UNS *Medical Center* Universitas Sebelas Maret Surakarta dengan Menerapkan *Quality Function Deployment*”. *Skripsi Manajemen Universitas Sebelas Maret, Surakarta*. 2009. <https://digilib.uns.ac.id.html>. Diakses Pada Tanggal 31 Agustus 2016
- Andri, G. “Pengaruh Kinerja Pelayanan Rs.Islam Ibnu Sina Dan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Moderator Terhadap Loyalitas Pasien Pada Rs Islam Ibnu Sina Di Sumatera Barat” *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol 2, No. 2, Hal. 58-75, Mei 2011. <http://www.journal.unitas-pdg.ac.id.html>. Diakses Pada Tanggal 27 Agustus 2016
- Anindita, B.D. “Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Alfamart Tembalang dari Dimensi Pelayanan”. *Skripsi Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang*. 2012. <http://eprints.undip.ac.id.html>. Diakses Pada Tanggal 27 Agustus 2016
- Asmita, W.P. “Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum”. *Tesis Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro, Semarang*. 2008. <http://eprints.undip.ac.id.html>. Diakses Pada Tanggal 27 Agustus 2016
- Ayuningsih, N.R. “Kualitas Layanan (Inovasi Listrik Prabayar) PT. PLN (Persero) Di Wilayah Makassar Timur”. *Skripsi Ilmu Administrasi Negara Universitas Hasanuddin, Makassar*. 2012. <http://repository.unhas.ac.id.html>. Diakses Pada Tanggal 5 September 2016
- Budiman., A.Riyanto. “*Kapital Selekt Kuesioner Pengetahuan dan sikap dalam Penelitian Kesehatan*”. Jilid I, Penerbit Salemba Medika, Jakarta Selatan. 2013.
- Dudung, A. “*Merancang Produk*”. Cetakan ke-1, Penerbit PT Remaja Rosdakarya, Bandung. 2012.
- Fadhillah, M.A. “Analisis Kinerja Perusahaan Dilihat dari Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Kontraktor Telekomunikasi dengan Menggunakan Pendekatan Metode B2B *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA)”. *Skripsi Teknik Industri Universitas Indonesia, Jakarta*. 2012. <http://lib.ui.ac.id.html>. Diakses Pada Tanggal 19 Agustus 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Muslim. “Penerapan *Quality Function Deployment (QFD)* Untuk Pengembangan Produk Kaos Distro di Kota Pekanbaru”. *Skripsi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Pekanbaru*. 2015.
- Nasution, A.H. “*Manajemen Industri*”. Edisi ke-1, Penerbit C.V. Andi Offset, Yogyakarta. 2006.
- Natassia, R. “*Importance Performance Analysis (IPA) Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Rumah Sakit Selasih Terhadap Kepuasan Pasien*”. *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi STKIP PGRI Sumatera Barat. Vol 1, No. 1, Hal 107-119, Oktober 2012*. <http://download.portalgaruda.org.html>. Diakses Pada Tanggal 26 Oktober 2016
- Nugraha, F. “*Analisis Kinerja Unit Gawat Darurat Pelayanan Kesehatan ST. Carolus dengan Pendekatan Balanced Scorecard*”. *Tesis Kajian Administrasi Rumah Sakit Universitas Indonesia, Jakarta*. 2012. <http://www.lontar.ui.ac.id.html>. Diakses Pada Tanggal 6 Agustus 2016
- Primadipta, D. “*Kualitas Pelayanan Pasien Instalasi Rawat Darurat (IRD) di RSUD DR Soetomo Surabaya*”. *Skripsi Ilmu Administrasi Negara Universitas Jember, Surabaya*. 2015. <http://repository.unej.ac.id.html>. Diakses Pada Tanggal 26 Oktober 2016
- Rahmawati, H. “*Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Di Kantor Perpustakaan Dan Arsip Kabupaten Karanganyar*”. *Skripsi Teknik Industri Universitas Sebelas Maret, Surakarta*. 2010. <https://eprints.uns.ac.id.html>. Diakses Pada Tanggal 13 Oktober 2016
- Republik Indonesia. “*Undang-Undang Nomor:129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*”. Jakarta. 2008. <http://sardjitohospital.co.id.html>. Diakses Pada Tanggal 26 Oktober 2016
- Santoso, S.N. “*Usulan Perbaikan Kualitas Jasa Layanan Rawat Jalan di RSUD Petala Bumi dengan Metode Quality Function Deployment (QFD) dan SWOT*”. *Skripsi Teknik Industri UIN Suska Riau, Pekanbaru*. 2015.
- Setyaningsih, I. “*Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Pasien Menggunakan Pendekatan LEAN SERVPERF (Lean Service dan Service Performance) Studi Kasus Rumah Sakit X*” *Jurnal Spektrum Industri. Vol 11, No. 2, hal. 117-242, 2013*. <http://journal.uad.ac.id.html>. Diakses Pada Tanggal 6 Agustus 2016

**Hak Cipta Diindungi 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.

Sundari, M.N.D. “Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUP Sanglah Denpasar dari Perspektif Pelanggan Internal dan Eksternal”. *Tesis Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Udayana, Denpasar: 2014.* <http://www.pps.unud.ac.id.html>. Diakses Pada Tanggal 5 September 2016

Sugiyono. “*Metode Penelitian Manajemen*” Edisi ke-2, Penerbit Alfabeta CV. Bandung. 2014.

Wijaya, T. “*Manajemen Kualitas Jasa : Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi Dalam Kasus Penelitian*”. Cetakan ke-1, Penerbit PT Indeks, Jakarta. 2011.



UIN SUSKA RIAU