

DAFTAR PUSTAKA

- 'Aini, Yulfita; Andari, E. (2016) 'Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berobat di puskesmas pembantu desa pasir utama', *Ilmiah Cano Ekonomos*, 5(1), pp. 81–88.
- Andriani, A. (2017) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Puskesmas Bukittinggi', *Endurance*, 2(February), pp. 45–52.
- Anshari, N. A. (2014) 'Penerapan Konsep Qfd (Quality Function Deployment) Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Sepeda Motor Yamaha Vixion 150cc', (08660029).
- Avrianti, Ika. (2016) Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Bhakti Rahayu Surabaya Berdasarkan Planning Matrix. Skripsi. Universitas Airlangga.
- Brady, M.K., Cronin, J.J. 2001. Some New Thought of Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchy Approach. *Journal of Marketing*, 65(7):pp.34-39.
- Bungin, B. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta. (Sitasi 2 Desember 2018)
- Burhanuddin, N., Masyarakat, F. K. and Indonesia, U. M. (2016) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa Relationship between Health Service Quality and Patients ' Satisfaction of RSUD Syekh Yusuf Gowa', 12(1), pp. 41–46.
- Cohen, L. 1995. *Quality Function Deployment: How to Make QFD Work for You*, foreword by Don Clausing. Massachusetts: Addyson Wesley Publishing Company.
- Depkes. R.I., 2004. Konsep Dasar Puskesmas. Jakarta:Ditjen Yankes
- Donabedian, A. 1979. The Quality of Medical Care: A Concept In Search Of A Definition. *J Fam. Pract*, 9(2): pp.84-277.
- Ernawaty, Supriyanto.S, Setianto.D. 2004. Model Puskesmas Kota Berdasarkan Analisis Kebutuhan Dan Harapan Masyarakat (Kajian Di Puskesmas Kota Surabaya). *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan*, 2(1): pp.26-36.
- Gasperz, V. 2011. *Total Quality Management (TQM) Untuk Praktisi Bisnis dan Industri*. Jakarta:PT. Percetakan Penebar Swadaya.

- Gronroos, C. 1990. Service Management: A Management Focus For Service Competition. *International Journal of Service Industry Management*. 1(1):pp. 6-14.
- Kumalasari, D. 2012. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa di Pusat Layanan Kesehatan Universitas Airlangga Surabaya tahun 2012. Skripsi.*
- Kondobungin, S. 2013. Penyusunan *Planning Matrix* (Matriks Perencanaan) Untuk Peningkatan Mutu Pelayanan Laboratorium Klinis di Puskesmas Pacar Keling Surabaya. 2013. *Skripsi.* Surabaya. Universitas Airlangga.
- Kuntoro, W. and Istiono, W. (2017) 'Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta', *Kesehatan Vokasional*, 2(1).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. 1994. Reassessment of Future Research As a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications For Future Research. *Journal of Marketing*, 58(01): pp 111-124.
- Pohan, S. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran ECG.
- Tamba, A. 2012. *Analisis Equity Hak Pasien Atas Informasi Kesehatan di Poli Umum Puskesmas Pacarkeling Surabaya. Skripsi.* (Sitasi 12 September 2018)
- Widodo, H.S. (2006). *Analisis Peningkatan Mutu Pelayanan dengan Metode Quality Function Deployment (QFD) di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Darus Syifa Surabaya. Tesis.* Surabaya. Universitas Airlangga.
- Wijaya, Toni. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: PT Indeks.
- Wijono, D. 2008. *Manajemen Puskesmas Kebijakan dan Strategis-TQM*. Surabaya: Duta Prima Erlangga
- Yanuarita, M. 2012. *Penyusunan Upaya Peningkatan Layanan Alternative Care Berdasarkan Voice of Customer di Puskesmas Pacarkeling Surabaya. Skripsi.* (Sitasi 12 September 2018)
- Yusuf, M. 2003. *Penilaian Kepuasan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Puskesmas. Skripsi.* (Sitasi 2 Desember 2018)