

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, D. W. (2004). *Pengendalian Kualitas Statistik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Arnina. (2006). *Langkah-Langkah Efektif Menyusun SOP (Standard Operating Procedures)*. Depok: Huta Publisher.
- Bose, C. D. (2006). *Inventory Management*. New Delhi: Prentice-Hall of India (PHI).
- Davis, M. M., & Heineke, J. (2003). *Managing Service*. New York: McGraw-Hill.
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2007). *An Introduction to Six Sigma & Process Improvement, Pengantar Six Sigma*. Jakarta: Salemba Empat.
- Fawcett, J., & Garity, J. (2009). *Evaluating Research for Evidence-Based Nursing Practice*. Philadelphia: F.A. Davis Company.
- Ferreira, H. P., & Fernandes, P. O. (2015). Importance-Performance Analysis applied to a Laboratory Supplies and Equipment Company. *Procedia Computer Science*, 3.
- Freund, L. E., & Cellary, W. (2018). *Advances in The Human Side of Service Engineering*. Cham: Springer.
- Gaspersz, V. (2007). *Lean Six Sigma for Manufacturing and Service Industries*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2009). *Multivariate Data Analysis*. Pearson.
- Hermawan, A. (2005). *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: Grasindo.
- Huxtable, N. (1995). *Small Business Total Quality*. London: Chapman & Hall.

- Kaihatu, T. S., Daengs, A., & Indrianto, A. T. (2015). *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.
- Kesehatan, M. (2002). *Peraturan BKPM*. Diambil kembali dari Peraturan BKPM Web site:
https://peraturan.bkpm.go.id/jdih/userfiles/batang/KEPMENKES_228_2002.pdf
- Kesehatan, M. (2008). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008*. Diambil kembali dari BPRS Kemkes:
<http://bprs.kemkes.go.id/v1/uploads/pdf/keputusan/6%20KMK%20No.%20129%20ttg%20Standar%20Pelayanan%20Minimal%20RS.pdf>
- Kesehatan, M. (2014). *Kementrian Kesehatan*. Diambil kembali dari Klasifikasi Rumah Sakit Web Site:
<http://www.yankes.kemkes.go.id/assets/downloads/PMK%20No.%2056%20ttg%20Klasifikasi%20dan%20Perizinan%20Rumah%20Sakit.pdf>
- Khan, M. A. (2014). *Food Safety Researching the Hazard in Hazardous Foods*. Oakville: Apple Academic Press.
- King, P. L., & King, J. S. (2015). *Value Stream Mapping For The Process Industries*. Boca Raton: CRC Press.
- Locher, D. A. (2008). *Value Stream Mapping for Lean Development*. New York: CRC Press.
- Marketing, R. S. (2019, July 18). *Rumah Sakit Permata Cibubur*. Diambil kembali dari RS Permata Cibubur Web site: <http://rspermatacibubur.com/>
- Martilla, & John, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing, Vol. 41 No.1*, 77-79.
- Morissan. (2012). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: KENCANA.
- Mutiawati, C., Suryani, F. M., Angraini, R., & Azmeri. (2019). *Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Jalan Raya*. Yogyakarta: Deepublish .

- Pertiwi, D. I. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien JKN Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I Yogyakarta Menggunakan Metode SERVQUAL. *Universitas Islam Indonesia*, 58-61.
- Purnama, C. A. (2012). *Analisis Pengaruh Daya Tarik Promosi, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, dan Harga terhadap Minat Beli E-Tool Card Bank Mandiri (Studi Kasus pada Pengguna Jalan Tol di Kota Semarang)*. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN - JP*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rikomah, S. E., & Farm, M. (2018). *Farmasi Rumah Sakit*. Sleman: DEEPUBLISH.
- Schneide, B., & White, S. S. (2014). *Service Quality Research Perspective*. California: Sage Publications Ltd.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. United Kingdom: John Wiley & Sons.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). *Research Methods for Business*. United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Syah, M. I. (2019). *Tuntutan Hukum Malapraktik Medis*. Jakarta: Kelompok Gramedia.

- Trisnantoro, L. (2018). *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi Dalam Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press New York.
- Zikmund, W. G., Babin, B. J., Carr, J. C., & Griffin, M. (2013). *Business Research Methods*. Singapore: Cengage Learning.