

DAFTAR PUSTAKA

- Bryslan, A. & Curry, A. (2001). Service Improvement in Public Services Using SERVQUAL. *Managing Service Quality*. 11, 389-401.
- Cohen, L. (1995). *Quality Functio Deployment: How to Make QFD Work for You*. Addison Wesley Publishing Co.
- Erviana, O. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. Soewondo Kendal
- Gunanto, M. (2007). *Pengukuran Kepuasan Pelanggan dan Kinerja Karyawan dalam Rangka Perbaikan Kualitas Jasa Telekomunikasi*. Skripsi Sarjana. Universitas Andalas, Padang.
- Hardiyati, R. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran*. Skripsi. Universitas Diponegoro, Indonesia
- Ifmaily. (2006). Analisis Pengaruh Persepsi Layanan Farmasi Pasien Unit Rawat Jalan Terhadap Minat Beli Obat Ulang Di Instalasi Farmasi RSI. IBNU SINA – YARSI Padang
- Kotler, P. dan Gary, A. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Munusamy, J., Shankar, C. dan Hor, W. M. (2010). “*Service Quality Delivery and Its Impact on Customer Satisfaction in the Banking Sector in Malaysia*”. *International Journal of Innovation, Management*
- Naryawan. (2011). *Analisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Jasa Perpustakaan Referensi FE UNDIP*. Skripsi Sarjana. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Nazir, M. (2003). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, A., Valarie, Z., dan Leonard, B. (1985). “ A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, “ *Journal of Marketting (Fall)*, 41 – 50.
- Puspita, F. S. (2010). *Analisa Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Layanan Bengkel dengan Metode Servqual dan QFD*. Skripsi Sarjana. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”, Jawa Timur.

Republik Indonesia. (2009). Undang – Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Syahmer, V. (2013). Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat Menggunakan Metode Servqual Dan Quality Function Deployment

Tjiptono, F. dan Diana, A. (2003). Total Quality Management. Yogyakarta: ANDI.

Yulius, H. (2009). *Integrasi Servqual dan Kano Model ke dalam QFD sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Paket Pos di PT. Pos Indonesia*. Tesis Magister. Universitas Indonesia, Depok.

Yusmainita. (2010). *Pemberdayaan Instalasi Farmasi Rumah Sakit*, Jurnal Medika; No. 12; Tahun XXVIII ; Desember; 2002; 799 – 802. and Technology, Vol. 1, No. 4, October 2010.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., dan Berry, L. L. *Delivering Quality Service ; Balancing Customer Perception and Expectations*, The Free Press, New York, 1990.

