

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, AZRUL.1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Anderson, L. W. & Krathwohl, D. R. (2009). *Pembelajaran, Pengajaran dan Asesmen*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar.
- Ain, syukron, dan Muhammad, Kholil, 2013. *Six Sigma Quality For Business Improment*. Jakarta: Graha Ilmu
- Barnes, J. G. 2003. *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi
- Damayanti NA. (2000). Kontribusi kinerja perawat dan harapan pasien dalam dimensi non teknis keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap kasus kronis. Disertasi. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Gaspersz, Vincent. 2002. *Pedoman Implementasi Program Six Sigma Terintegrasi dengan ISO 9001: 2000, MBNQA dan HACCP*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Heizer, Jay and Barry Render. 2006. *Operations Management (Manajemen Operasi)*. Jakarta : Salemba Empat
- Gruendemann, J Barbara and Fernsebner, Billie. (2006). *Keperawatan Perioperatif*. Jakarta: EGC.
- Gaspersz, Vincent. 2005. *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Kartajaya H, Yuswohady, Madyani D, Indrio BD. (2003). *Marketing in venus*. Jakarta: Gramedia.
- Kotler P dan Keller KL. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Cetakan pertama, edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: PT. Indeks.
- Koentjoro, Tjahjono. (2007). *Regulasi Kesehatan Di Indonesia*. Yogyakarta:ANDI.
- Pande, Peter S., Robert P. Neuman, dan Roland R. Cavanagh, (2002), *The Six Sigma Way –Bagaimana GE, Motorola, dan Perusahaan Terkenal Lainnya Mengasah KinerjaMereka*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Pete & Holpp, 2002. *What Is Six Sigma*. Andi. Yogyakarta
- Pohan, S Imballo. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Susetyo, J. (2011). *Aplikasi Six Sigma DMAIC dan Kaizen Sebagai Metode*
- Saladin D. (2004). *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian*. Bandung: CV Linda Karya.
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Bayu Media Publishing.
- Utama, Surya. (2005). Memahami fenomena kepuasan pasien rumah sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. 09 (1), 1-7.
- Yuri, M. Z., & Nurcahyo, R. (2013). *TQM : Manajemen Kualitas Total dalam Perspektif*. Jakarta: PT. Indeks.