

DAFTAR PUSTAKA

- Evans, J. R., Fitriati, A. R., & Lindsay, W. M. 2007. *An Introduction to: Six Sigma & Process Improvement Pengantar Six Sigma*. Jakarta: Salemba Empat.
- Fraenkel, J. R., & Wallen, N. E. 1993. *How to Design and Evaluate Research in Education*. New York: McGraw-Hill.
- Gaspersz, Vincent. 2007. *Lean Six Sigma for Manufacturing and Service Industries*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hartono, Bambang. 2010. *Manajemen pemasaran untuk Rumah Sakit*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Holpp, L., & Pande, P. S. 2003. *Berpikir Cepat Six Sigma*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi.
- Holpp, L., & Pande, P. S. 2007. *Berpikir Cepat Six Sigma*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi.
- Iswanto, Joni. 2011. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. <http://www.slideshare.net/alunand350/spm-rs>. (diakses 22 Desember 2012)
- Karna, Sami. 2004. *Analysing Customer Satisfaction and Quality in Construction-the case of public private construction*. Nordic Journal of Surveying and Real Estate Research, Special Series. Vol.2.
- Kotler, Philip. 2002. *Marketing Management*. Terjemahan Teguh Hendra,dkk. Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Mardalis. 2008. *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nazir, Moh. 2003. *Metode Penelitian*. Cetakan Keempat. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Osada, Takashi. 1995. *The 5S's: Five Keys to a Total Quality Management*. Terjemahan Mariani Gandamihardja. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Rahmawan, Arif. 2010. *Daftar Rumah Sakit dan Panti Rehabilitasi mental di Indonesia*. <http://arif.rahmawan.web.id/2010/09/daftar-rs-dan-panti-rehabilitasi-mental-di-seluruh-indonesia.html>. (diakses 22 Desember 2012).

Santoso, H. 2006. *Meningkatkan Kualitas Layanan Industri Jasa melalui Pendekatan Integrasi Metode Servqual-Six Sigma atau Servqual-QFD*. J@TI Undip: 85-106.

Singarimbun & Efendi. 1987. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES

Sulistiyowati, W. 2008. *Perancangan Sistem Terintegrasi Servqual, Lean, dan Six sigma Untuk Mengembangkan Metode Peningkatan Kualitas Layanan Studi Kasus: PT. PLN (Persero) DISTRIBUSI JAWA TIMUR, APJ SURABAYA SELATAN-UPJ NGAGEL*". Tesis tidak dipublikasikan. Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh Nopember.

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta

The Liang Gie. 1988. *Manajemen Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.

Tjiptono, F, & Chandra G. 2002. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F, & Chandra G. 2011. *Service, Quality & Satisfaction, Edisi 3*. Yogyakarta: Andi Offset.

Wignjosoebroto, Sritomo. 2009. *Tata Letak Pabrik dan Pemindahan Bahan*. Surabaya: Guna Widya.

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.