

DAFTAR PUSTAKA

- Akdag, H. C., Tarim, M., Lonial, S., Yatkim, A. (2013). “*QFD Application Using SERVQUAL for Private Hospitals : a Case Study*”. Turkey.
- Day, R. G. (1993). “*Quality Function Deployment : Linking a Company with its Customer*”. ASQC Quality Press, Milwaukee-Wisconsin.
- Ghozali, Imam. (2011). “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*”. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gronroos, Christian (1982). “*strategic management and marketing in the service sector*”. Helsingfors: Swedish school of economics and business administration.
- Haming, Murdifin. (2002). “*Table Of Tables, Suatu Metode Menemukan dan Menerjemahkan Keinginan Konsumen ke dalam Produk yang Dihasilkan*”. Oktober.
- Heizer, J., & Render, B., (2015). “*Operation Management*”. Salemba Empat. Jakarta.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2016). *Operation Management*. USA: PEARSON.
- Lewis, R., C. & Booms, B. H., (1983). “*the marketing aspects of service quality, in emerging perspective on service marketing*”. Chicago.
- Lim, P.C. & Tang, N.K.H. (2000), “*A study of patients, expectations and satisfaction in Singapore hospitals*”, International Journal of Health Care Quality Assurance.
- Magdalena, M., Arto P. S., & Ginting, R., (2013). “*Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD) Di Rumah Sakit XYZ*”. Medan.
- Munawaroh, Munjiati., (2015). “*Manajemen Operasi : Strategi Untuk Mencapai Keunggulan Kompetitif*”. Gramasurya. Yogyakarta.
- Revelle, J. B., Moran, J. W., & Cox, C. A., (1996). “*THE QFD HANDBOOK*”. John Wiley & Son, Inc : New York.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). “*Metode Penelitian untuk Bisnis*”. Salemba Empat. Jakarta.

Stevenson, W. J., (2002). *“Operations Management (seventh edition)”*.

Susila, G. P. A. J., Ni Nyoman Y., & Ni Luh H., (2014). *“Implementasi Quality Function Deployment Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Di RSUD Kabupaten Buleleng Bali”*. Bali.

Wahyuningsih, Y. T., (2006). *“Analisis Penerapan Total Quality Service Dengan House Of Quality Pada Kualitas Pelayanan Rumah Sakit (Studi Kasus Pada Kelas ii dan iii Rumah Sakit Umum Daerah Kota Salatiga)”*. Salatiga.

www.pkugamping.com/page/sejarah

www.pkugamping.com/page/visi-misi

www.pkugamping.com/page/manajemen