

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, D. Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Arikunto, S., (1997). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi V*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Atina. 2010. *Analisis Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Potential Gain Customer Value's*. Skripsi. Fakultas Teknik Industri. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta
- Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Prihantoro, C. Rudy. 2012. *Konsep Pengendalian Mutu*. PT Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Rangkuti, Fredy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Siregar, S.F. 2006. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan dengan metode Index Potential Gain Customer Values (PGCV) di PT Bank Muamalat Indonesia Cabang Medan*. Jurnal. Fakultas Teknik. Universitas Sumatera Utara. Sumatera Utara.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. PT Rineka Cipta: Jakarta.
- Unika Musi Charitas. 2015. *Profil FST*. Diakses tanggal 1 Desember 2015 pada <http://fst.ukmc.ac.id/halaman/profil.html>.
- Widodo, Aris. 2013. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Poliklinik UIN Sunan Kalijaga Melalui Integrasi Importance Performance Analysis (IPA) dan Quality Function Deployment (QFD)*. Skripsi. Fakultas Sains dan Teknologi. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Yogyakarta.