

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T.Y., 2003, *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, Edisi kedua cetakan ketiga, Universitas Indonesia Press, Salemba 4 Jakarta.
- Ariani, D.W., 2005, *Pengendalian Kualitas Statistik (pendekatan kuantitatif dalam manajemen kualitas)*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Barata, A.A., 2006, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, PT.Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Cortada, J.W., 1996, *Total Quality Management Terapan Dalam Manajemen Sistem Informasi*, Mc Graw-Hill Book Co, Andi Offset, Yogyakarta.
- Evelina, F.P., 2008, *Pengendalian Kualitas Produk Berdasarkan Statistical Process Control Untuk Meminimasi Jumlah Produk Cacat Dengan Metode Respon Surface (studi kasus di PT.YPTI, Yogyakarta)*, Skripsi Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada.
- Furqon, 2008, *Statistika Terapan Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung
- Gaspersz, V., 2002, *Pedoman Implementasi Program Six Sigma Terintegrasi Dengan ISO 9000:2000, MBNQA, dan HACCP*, IKAPI, PT.Gramedia, Jakarta.
- Gaspersz, V., 1998, *Statistical Process Control : Penerapan Teknik-Teknik Statistikal Dalam Manajemen Bisnis Total*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hadi, S., 1990, *Analisis Butir untuk Instrumen Angket, Tes, dan Skala Nilai dengan BASICA*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Hartono, 2009, *SPSS 16.0 Analisis Data Statistika dan Penelitian*, Edisi 2, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Imai, M., 2008, *"The kaizen power"*, *Menyingkap Falsafah dan Seni Kompetisi Bisnis Orang Jepang Menuju Sukses dan Kebahagiaan Sejati*, Think Jogjakarta, Yogyakarta.
- Montgomery, D.C., 1998, *"Pengantar Pengendalian Kualitas Statistik"*, Press Gadjah Mada University, Yogyakarta.

- Nurcaya, I. N., 2008, *Analisis kualitas pelayanan rumah sakit di provinsi Bali*, skripsi Fakultas Ekonomi, Bali [Diakses On-line Tanggal 10-05-2009] <http://www.digilib.udayana.ac.id>
- Purnama, N., 2006, *Manajemen Kualitas Perspektif Global*, Edisi Pertama, Ekonisia Fakultas Ekonomi UII, Yogyakarta.
- Rahmulyono, A., 2008, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I di Sleman*, Skripsi Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Sartono, 2004, *Analisis kualitas pelayanan (servqual) pada instalasi rawat inap I rumah sakit DR.Sardjito dengan menggunakan metode GAP pelayanan*, Tesis Pasca Sarjana FISIPOL, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2007, *Statistika Untuk Penelitian*, Alfabeta, IKAPI, Bandung.
- Sugiyono, 2008, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, IKAPI, Bandung.
- Sulistiyani, A.T., dan Rosidah, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Pertama, Graha Ilmu, IKAPI, Yogyakarta.
- Turner, W.C., Mize, J.H., Case, K.E., Nazemetz, J.W., 2000, *Pengantar Teknik dan Sistem Industri*, edisi Indonesia, Guna Widya, New Jersey.
- Tjiptono, F., dan Diana, A., 2003, *Total Quality Management*, Edisi Revisi Kelima, Andi Offset, Yogyakarta.
- Transtrianingzah, F., 2006, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Cabang Solo*, Skripsi UIN Surakarta, Surakarta. [Diakses On-Line Tanggal 10-05-2009] <https://info.perbanasinstitute.ac.id>
- Wiyono, A.S., dan Wahyuddin, M., *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten*, Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta. [Diakses On-line Tanggal 05-05-2009] <http://eprints.ums.ac.id>
- _____, 2009, *Data Rawat Inap dan Rawat Jalan Provinsi Yogyakarta*, Website Dinas Kesehatan Provinsi Yogyakarta. [Diakses On-Line Tanggal 21-10-2009] <http://www.depkes.jogjaproprov.go.id>



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

**PENGENDALIAN KUALITAS DENGAN METODE STATISTICAL PROCESS CONTROL TERHADAP
KINERJA PELAYANAN**

KESEHATAN RAWAT INAP (Studi Kasus di RSIY PDHI)

Andi Satriono, Prof. Ir. Nur Aini Masruroh, S.T., M.Sc., Ph.D., IPU., ASEAN Eng

Universitas Gadjah Mada, 2009 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>