

## DAFTAR PUSTAKA

- Adellia, Yolla, dkk. 2014. *Pendekatan Lean Healthcare untuk Meminimasi Waste di Rumah Sakit Islam UNISMA Malang*. Jurusan Teknik Industri. Fakultas Teknik. Universitas Brawijaya.
- Batan, I Made Londen. 2012. *Desain Produk*. Surabaya: Inti Karya Guna.
- Gaspersz, Vincent. 2016. *The Executive Guide To Implementing Lean Six Sigma Strategi Dramatis Reduksi Cacat/Kesalahan, Biaya, Inventori, dan Lead Time dalam Waktu Kurang dari 6 Bulan!*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gaspersz, Vincent, dkk. 2018. *Lean Six Sigma for Manufacturing and Service Industries Waste Elimination and Continous Cost Reduction*. Bogor: Vinchristo Publication.
- Ginting, Rosnani. 2010. *Perancangan Produk*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Magdalena, Marito, dkk. 2013. *Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Metode Quality Function Deployment (QFD) di Rumah Sakit XYZ*. Vol. 3, No. 2 : Oktober 2013. Departemen Teknik Industri. Fakultas Teknik. Universitas Sumatera Utara. Medan.
- Pradanarka, Andyas Mukti, dkk. 2014. *Meningkatkan Kualitas Layanan Travel dengan Pendekatan Lean Services (Studi Kasus: Citra Mandiri Travel)*. Jurusan Teknik Industri. Fakultas Teknologi Industri. Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Retnowati, Naning, dkk. 2017. *Penerapan Metode Quality Function Deployment pada Produk Jamu Tradisional (Studi Kasus pada Usaha Jamu Tradisional Pak Soetrisno)*. Jurusan Manajemen Agribisnis, Kesehatan. Politeknik Negeri Jember.
- Setyaningsih, Ira. 2013. *Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Pasien Menggunakan Pendekatan Lean SERVPERF (Lean Service dan Service Performance) (Studi Kasus Rumah Sakit X)*. Vol. 11, No. 2 : 117-242. Jurusan Teknik Industri. Fakultas Saintek. UIN Sunan Kalijaga.
- Sianturi, Hot Pangihutan, dkk. 2011. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Unit Instalasi Rawat Jalan (IRJ) RUMKITAL DR. Ramelan Surabaya dengan Menggunakan Metode SERVQUAL dan QFD*. Magister

Manajemen Teknologi. Jurusan Manajemen Industri. Institut Teknologi Sepuluh Nopember.

Susila, Gede Putu Agus Jana, dkk. 2014. *Implementasi Quality Function Deployment (QFD) untuk Meningkatkan Layanan Publik di RSUD Kabupaten Buleleng Bali*. Vol. 3, No. 2 : Oktober 2014. Jurusan Manajemen, Jurusan Perhotelan. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja. Bali.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy, dkk. 2016. *Service Quality & Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Wahyuni, Hana Catur, dkk. 2015. *Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan Kesehatan dengan Metode SERVQUAL*. Vol. 3, No.1 : 2015. Jurusan Teknik Industri. Fakultas Teknik. Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Sidoarjo. Jawa Timur.

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, Kano: Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian*. Jakarta: Indeks Penerbit.

Wijaya, Tony. 2018. *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano, Edisi Kedua*. Jakarta: Indeks Penerbit.

<http://karirakademi.com/karir-skill/teknik-5-whys-sakichi-toyoda-menemukan-akar-permasalahan-dengan-cepat/>

<https://branchoftheworld.wordpress.com/tag/metode-quality-function-deployment-qfd-perancangan-produk/>

[https://kebijakankesehatanindonesia.net/images/2012/SLLO/RootCauseAnalysisf or\\_sllo\\_baru.pdf](https://kebijakankesehatanindonesia.net/images/2012/SLLO/RootCauseAnalysisf or_sllo_baru.pdf)

<https://mutupelayanankesehatan.net/19-headline/574-langkah-langkah-root-cause-analysis-rca>

<http://ppic1908.blogspot.com/2017/01/pengertian-waste-dalam-produksi-dan.html>

<https://mebiso.com/gunakan-teknik-5-whys-untuk-mendapatkan-akar-masalah-anda/>

<https://asq.org/quality-resources/house-of-quality>

[http://www.qfdonline.com/qfd-examples/chocolate\\_chip\\_cookie\\_qfd.pdf](http://www.qfdonline.com/qfd-examples/chocolate_chip_cookie_qfd.pdf)