

## DAFTAR PUSTAKA

- Anwar. 1996. *Pengaruh Tipe Kepribadian, Kontrak Psikologis, Komitmen Organisasi, motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) Dan Kinerja Karyawan Di Rumah Sakit Paru Kabupaten Jember.*
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta:Rineka Cipta
- Azwar,Azrul. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan.* Edisi ketiga. Jakarta: Bina rupa Aksara.
- Gaspersz,Vincent.1997.*ManajemenKualitas.*Jakarta:PT.GramediaPustakaUtama.
- Goetsch dan Davis. 1995. *Manajemen Mutu Terpadu: Total QualityManagement.* Edisi Kedua. Bogor: Ghalia Indonesia
- Gaspersz, Vincent. 2002. *Pedoman Implementasi Six Sigma Terintegrasi dengan ISO 9001:2000, MBNQA, dan HACCP.* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Han, Flora, Debbie Leong. 1996. *Productivity and Service Quality.* Singapore : Prentice Hall.
- Kotler, Philip. 1994. *Marketing Management ( Annalysis Planning and Control ).* **Edisi ke 8. New Jersey, Prentice: Hall Inc.**
- Kotler, Philip dan Armstrong. 2002. *Manajemen Pemasaran.* Edisi Millenium, T. Jakarta:Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran.* Edisi Pertama. Indonesia: PT. Indeks KelompokGramedia.
- Lupliyadi, H. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa.* Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.
- Ma'arif, Syamsul. 2012. *Evaluasi Kualitas Pelayanan Jasa di Klinik Menggunakan Metode Servqual dan Fuzzy.* Gresik: Universitas Muhammadiyah Gresik.
- Norfiza,KusIndriyani. 2011. *Aplikasi Metode Kano Dalam Analisis IndikatorKualitasPelayanan di Rumah Sakit Arifin Ahmad Pekan Baru.* Gresik: Universitas Muhammadiyah Gresik.

- Parasuraman, A. Berry, Leonard. Zeithaml, Valerie A. 1985. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- Parasuraman, A. Berry, Leonard. Zeithaml, Valerie A. 1988. *A Mulyiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Vol.64, No.1, Spring.
- Parasuraman, A. Berry, Leonard. Zeithaml, Valerie A. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Vol. 49, (41-50).
- Pohan, S.I. 2007. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan, Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC
- Ronald E Walpole .1992. *Pengantar Statistika* . Edisi Ketiga. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Saaty, L Thomas. 1994. *Decision making with the analytic hierarchy process*. Vol. 1, No. 1.
- Schiffman, Leon dan Leslie Lazar Kanuk. 2008. *Perilaku Konsumen*. Alih Bahasa: Zoelkifli *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 15 No. 2 Oktober 2014/ administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id 9 Kasip*. Edisi Ketujuh. Cetakan Keempat. Jakarta: PT. Indeks.
- Sumaryono. 2012. *Rancangan Kualitas Pelayanan Pencucian Mobil dengan Mengintegrasikan Metode Servqual dan Kano Model Kedalam QFD*. Gresik: Universitas Muhammadiyah Gresik.
- Supranto J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono F. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono F. 2014. *Strategi Pemasaran (edisi keempat)*. Yogyakarta.
- Tjiptono F, Andi. 1997. *Total quality service (TQS)*. Yogyakarta.
- Utami, Christina Widhya. 2006. *Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Modern*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Zusaifi, A. 2012. *Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual*. Gresik: Universitas Muhammadiyah Gresik.

No	No. Atribut	Atribut	What (apa)	Why (mengapa)	How (bagaimana)	Where (dimana)	When (kapan)	Who (siapa)
1	16	Pelayanan pemeriksaan pengobatan dan perawatan yang cepat/segera	Pelayanan pemeriksaan pengobatan dan perawatan yang cepat/segera	agar dapat mempersingkat waktu pelayanan dan perawatan	Adanya penegasan dari pihak puskesmas kepada para dokter dan perawat yang bertugas agar bisa hadir tepat waktu dan sesuai dengan jadwal	Pada setiap poli di UPT.PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK	Pada saat melakukan pelayanan terhadap pasien	semua pegawai yang terlibat dalam kegiatan pelayanan pasien
2	1	Prosedur penerimaan pasien yang cepat	Prosedur penerimaan pasien yang cepat	untuk mempersingkat waktu	Penyediaan dan penambahan loket baru agar tidak terjadi keterlambatan dalam penerimaan pasien	Diloket pendaftaran pasien UPT.PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK	pada saat pasien melakukan pendaftaran	Pegawai pada bagian loket pendaftaran
3	12	Kemudahan pasien untuk melaporkan pengaduan	Kemudahan pasien untuk melaporkan pengaduan	Agar pihak puskesmas mengetahui apa yang dikeluhkan oleh pasien	Membuat pusat pelayanan pengaduan secara khusus untuk keluhan pasien atau bisa juga dengan mewawancarai setiap pasien yang berkunjung untuk mencari tahu keluhan nya, karena tidak semua pasien mau menulis pada lembar kotak saran yang diberikan	UPT.PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK	Pada saat pasien melakukan kunjungan	Pihak manajemen yang ada pada UPT.PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK
4	13	Pihak Puskesmas cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul	Pihak Puskesmas cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul	Agar setiap permasalahan yang dikeluhkan oleh pasien dapat ditangani dengan cepat dan tepat.	Sebaiknya pihak puskesmas atau dokter dan perawat yang bertugas lebih sering mengadakan diskusi untuk mengetahui apa saja masalah yang timbul sehingga dapat dilakukan penanganan yang cepat	Diseluruh bagian yang ada pada UPT.PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK	ketika ada keluhan dari pasien yang ada pada UPT.PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK	Seluruh pihak yang ada pada UPT.PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK
5	18	Dokter / perawat selalu ada ditempat tugasnya jika diperlukan	Dokter / perawat selalu ada ditempat tugasnya jika diperlukan	Apabila ada pasien yang mencari atau membutuhkan maka dokter dan perawat tersebut bisa langsung melakukan penanganan	Sebaiknya para dokter dan perawat tidak sering meninggalkan ruangan bertugasnya sehingga apabila sewaktu-waktu dibutuhkan dokter dan perawat langsung segera ada untuk menanggapi hal tersebut tanpa harus menunggu lama	Pada setiap poli di UPT.PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK	pada saat jam kerja atau pada saat jadwal praktik	seluruh dokter dan perawat yang bertugas.

6	11	Jadwal puskesmas dijalankan dengan tepat	Jadwal puskesmas dijalankan dengan tepat	agar kegiatan pelayanan dapat berjalan dnegan baik	Para karyawan,dokter maupun perawat yang bertugas pada puskesmas sebaiknya datang dan pulang sesuai dengan jadwal yang ditentukan	di UPT.PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK	pada saat jam pelayanan UPT.PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK	Para karyawan,dokter maupun perawat yang bertugas di UPT.PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK
7	8	Ketersediaan tempat parkir yang luas dan aman	Ketersediaan tempat parkir yang luas dan aman	Agar keamanan kendaraan pengunjung atau pasien dapat tertampung semua.	Sebaiknya dari pihak puskesmas membangun dan atau memberikan tempat parkir khusus yang dekat dengan lokasi puskesmas sehingga tidak terjadi kesulitan bagi pasien yang berobat yang membawa kendaraan,khususnya kendaraan roda dua	Di lokasi parkir kendaraan UPT.PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK	pada saat jam pelayanan UPT.PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK	Para pemangku kepentingan di UPT.PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK
8	14	Kepekaan Puskesmas dalam memenuhi keinginan pasien	Kepekaan Puskesmas dalam memenuhi keinginan pasien	Agar keinginan pasien dapat terpenuhi semua	Pihak puskesmas dan dokter maupun perawat harus lebih terbuka dan lebih sering berkomunikasi lagi dengan pasien agar semua keinginan pasien dapat terespon dan terpenuhi	Diseruh lingkungan UPT.PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK	pada saat adanya keluhan atau saran yang diharapkan pasien di UPT.PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK	Seluruh Pihak puskesmas dan dokter maupun perawat yang ada pada UPT.PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK
9	2	Fasilitas alat yang diberikan	Fasilitas alat yang diberikan	agar pasien merasa nyaman saat berada pada UPT.PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK	Sebaiknya pihak puskesmas memberikan fasilitas yang lebih bisa memuaskan terutama pada tempat duduk antrian yang terkadang ada beberapa pasien yang masih berdiri karna tidak kebagian tempat duduk	Diseluruh lingkungan UPT.PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK	Pada saat jam pelayanan pada UPT.PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK	Pihak UPT.PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK

<b>10</b>	6	Adanya pihak keamanan security/satpam	Adanya pihak keamanan security/satpam	agar keamanan pengunjung maupun pasien yang berada di UPT.PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK terjamin	Sebaiknya pihak puskesmas menyediakan pihak keamanan agar para pasien yang berobat lebih merasa nyaman.	Diseluruh lingkungan UPT.PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK	Pada setiap waktu di UPT.PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK	Pihak keamanan yang bertugas di Pada saat jam pelayanan pada UPT.PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK
<b>11</b>	7	Biaya parkir	Biaya parkir	Agar ada pengasilan bagi petugas yang bertugas mengatur parkir di UPT.PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK	Sebaiknya ada kebijakan lagi dari pihak puskesmas mengenai biaya parkir, baik dikurangi maupun digratiskan karna masih ada beberapa pasien yang keberatan terhadap biaya parkir yang dipungut	Dilingkungan parkir UPT.PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK	Pada jam pelayanan UPT.PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK	Petugas parkir di UPT.PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK