

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR LAMPIRAN	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.	L
ATAR BELAKANG PENELITIAN.....	1
1.2.	
IDENTIFIKASI MASALAH	7
1.3.	B
ATASAN MASALAH	8
1.4.	R
UMUSAN MASALAH	8
1.5.	T
UJUAN PENELITIAN	8
1.6.	M
ANFAAT PENELITIAN	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 KAJIAN LITERATUR	10
2.1.1 SISTEM MANAJEMEN MUTU	10
A. Pengertian Manajemen	10
B. Budaya Mutu	11

C. Sistem Manajemen Mutu (SMM)	12
2.1.2. ISO 9001:2008	13
2.1.3. Pelayanan Publik	17
a. Pengertian Pelayanan	17
b. Mutu Pelayanan	19
c. Pelayanan Publik	20
2.1.4 . Kinerja	20
a. Pengertian Kinerja	20
b. Kinerja di Rumah Sakit/Puskesmas	22
c. Penilaian Kinerja di Rumah Sakit/Puskesmas	24
2.2. Kajian Penelitian terdahulu yang Relevan	28
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 . Kerangka Pemikiran	32
3.2. Hipotesis Penelitian	34
3.3. Jenis Penelitian	34
3.4. Desain Sampel	34
3.4.1. Populasi	34
3.4.2. Unit Analisis	35
3.4.3. Sampel	35
3.4.4. Ukuran Sampel	35
3.5. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional	36
3.6. Teknik Pengumpulan Data	38
3.7. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	38
3.7.1. Uji Validitas Instrumen	39
3.7.2. Uji Reliabilitas	40
3.8. Metode Analisis Data	41
3.8.1. Hipotesis Penelitian	41
3.8.2. Uji Hipotesis (Uji Regresi Sederhana)	41
3.8.3. Uji Hipotesis (Uji Regresi Berganda)	41
3.8.4. Uji Hipotesis (Uji T)	41

3.8.5. Uji Hipotesis Simultan (Uji F).....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1. GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	43
4.2. HASIL PENELITIAN	44
4.2.1. Penyebaran Kuesioner	44
4.2.2. Identitas Responden	44
4.2.3. Hasil Uji Coba Instrumen	49
a. Uji Validitas	49
b. Uji Reliabilitas	52
c. Tabulasi	54
4.2.4. Hasil Perolehan Data Kuesioner.....	55
1. Variabel Penerapan X SMM ISO 9001:2013	56
2. Variabel Kinerja (Y)	57
4.2.5 Hasil Uji Hipotesis Penelitian.....	58
1. Hasil Pengujian H1	58
2. Hasil Pengujian H2	60
4.3. PEMBAHASAN	66
4.4. HASIL TEMUAN PENELITIAN	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	73
5.1. KESIMPULAN.....	73
5.2. SARAN	74
DAFTAR PUSTAKA	76