

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
TANDA LULUS MEMPERTAHANKAN TUGAS AKHIR.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	I-1
1.2 Perumusan Masalah	I-2
1.3 Batasan Masalah	I-2
1.4 Tujuan Penelitian	I-3
1.5 Sistematika Penulisan	I-4
 BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Konsep Mutu Pada Industri Jasa	II-1
2.1.1 Definisi Jasa	II-1
2.1.2 Karakteristik Jasa	II-2
2.1.3 Pengukuran Mutu Industri Jasa	II-3
2.1.4 Strategi Perusahaan Jasa	II-4
2.1.5 Ciri Khas Mutu Pelayanan Rumah Sakit	II-6
2.1.6 Mutu Pelayanan Rumah Sakit	II-6
2.1.7 Kepuasan Pelanggan	II-7
2.2 Definisi Pelanggan (konsumen)	II-8
2.2.1 Prinsip-Prinsip Dasar Kepuasan Konsumen	II-9
2.2.2 Proses Mengetahui Ekspektasi Pelanggan	II-10
2.3 Sampling	II-12

2.3.1	Definisi Sample	II-12
2.3.2	Teknik Sampling	II-13
2.3.3	Ukuran Sampel	II-14
2.4	Kuesioner	II-15
2.4.1	Skala Likert	II-15
2.4.2	Uji Validitas	II-16
2.4.3	Uji Reliabilitas	II-17
2.4.4	Identifikasi Pesaing	II-18
2.5	Quality Function Deployment (QFD)	II-19
2.5.1	Definisi Quality Function Deployment	II-19
2.5.2	Keuntungan Quality Function Deployment	II-20
2.5.3	Proses Quality Function Deployment	II-21
2.5.4	Pembentukan Matriks QFD	II-23

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	III-1
3.2	Jenis dan Sumber Data	III-1
3.3	Metode Pengumpulan Data	III-2
3.3.1	Penelitian Pendahuluan	III-2
3.3.2	Studi Kepustakaan	III-2
3.3.3	Riset Lapangan	III-2
3.3.4	Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner	III-3
3.4	Pembentukan Matriks QFD (House Of Quality)	III-5

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1	Data Umum Perusahaan	IV-1
4.1.1	Sejarah Perusahaan	IV-1
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan	IV-3
4.1.3	Struktur Organisasi Perusahaan	IV-4
4.2	Sumber Daya Manusia dan Fasilitas Pelayanan	IV-4
4.2.1	Sumber Daya Manusia	IV-4

4.2.2	Kualitas dan Fasilitas Pelayanan Unggulan	IV-6
4.3	Pengumpulan Data	IV-10
4.3.1	Populasi dan Sampel	IV-10
4.3.2	Wawancara Pendahuluan	IV-11
4.3.3	Kuesioner Pendahuluan	IV-12
4.3.4	Identifikasi Perusahaan Pesaing	IV-17
4.3.5	Penyusunan Kuesioner Penelitian	IV-17
4.3.6	Pre-tes Kuesioner Penelitian	IV-18
4.3.7	Uji Validasi	IV-19
4.3.8	Uji Reliabilitas	IV-20
4.3.9	Penyebaran Kuesioner Penelitian	IV-24

BAB V HASIL PENELITIAN DAN ANALISA

5.1	Hasil Penelitian	V-1
5.1.1	Data Hasil Kuesioner Penelitian Bagian 1	V-1
5.1.2	Data Hasil Kuesioner Penelitian Bagian 2	V-2
5.1.3	Data Hasil Kuesioner Penelitian Bagian 3.....	V-4
5.1.4	Pembentukan Matriks Quality Function Deployment	V-7
5.1.4.1	Atribut Kebutuhan Konsumen (WHAT's)	V-8
5.1.4.2	Tingkat Kepentingan Atribut	V-10
5.1.4.3	Pembentukan Sub Matriks Karakteristik Desain	V-11
5.1.4.4	Pembentukan Sub Matriks Hubungan (Relationship) ..	V-12
5.1.4.5	Hubungan Antara Karakteristik Disain (HOW's)	V-15
5.1.4.6	Nilai Target dan Tingkat Kesulitan Karakteristik Desain ..	V-17
5.1.4.7	Arah Perbaikan (Direction of Improvement)	V-18
5.1.4.8	Tingkat Kepentingan Absolut dan Relatif	V-19
5.1.4.9	Penentuan Posisi persaingan (Benchmarking)	V-21
5.1.4.10	Pembentukan Rumah Mutu (House Of Quality)	V-23
5.2	ANALISA IDENTITAS RESPONDEN	V-25
5.3	ANALISA RUMAH MUTU (House Of Quality)	V-26
5.3.1	Analisa Atribut Konsumen	V-27

5.3.2	Analisa Tingkat Kepentingan Konsumen	V-30
5.3.3	Analisa Matrik Hubungan (Corelation What and How)	V-32
5.3.3.1	Kemudahan Pelayanan Dalam Mendapatkan Informasi	V-32
5.3.3.2	Pelayanan Administrasi Penerimaan Yang Baik	V-33
5.3.3.3	Tempat Antri Yang Sesuai	V-34
5.3.3.4	Keramahan Petugas Administrasi Terhadap Pasien	V-35
5.3.3.5	Sikap Dokter Yang Ramah Terhadap Pasien	V-36
5.3.3.6	Respon Yang Baik Dari Dokter Terhadap Pasien	V-38
5.3.3.7	Penjelasan Diagnosa Yang Baik Oleh Dokter Terhadap Pasien	V-39
5.3.3.8	Pemeriksaan Tepat Waktu Oleh Dokter Terhadap Pasien	V-40
5.3.3.9	Sikap Ramah Perawat Terhadap Pasien	V-42
5.3.3.10	Respon Yang Baik Oleh Perawat Terhadap Pasien	V-43
5.3.3.11	Perawat Cepat Datang Saat Dibutuhkan Oleh Pasien	V-45
5.3.3.12	Perawat Memiliki Tingkat Ketelitian dan Keterampilan Yang Baik	V-46
5.3.3.13	Kesabaran Perawat Dalam Menangani Pasien	V-47
5.3.3.14	Ruang Perawatan Bersih Dan Nyaman	V-48
5.3.3.15	Ruang Tunggu Bersih Dan Nyaman	V-49
5.3.3.16	Fasilitas Peralatan Medis Lengkap	V-49
5.3.3.17	Fasilitas Rumah Sakit Yang Lengkap Dan Baik	V-50
5.3.4	Analisa Hubungan antara Karakteristik Desain (HOW's) ...	V-51
5.3.5	Analisa Tingkat Keunggulan Perusahaan	V-57
5.3.6	Analisa Tingkat Kepentingan Absolut dan Relatif	V-59
5.3.7	Rekomendasi Hasil QFD	V-60

VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1	Kesimpulan	VI-1
6.2	Saran	VI-4

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN - LAMPIRAN