

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| PERSETUJUAN SKRIPSI | ii |
| PENGESAHAN KELULUSAN | iii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI | iv |
| <i>ABSTRACT</i> | v |
| ABSTRAK..... | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| MOTTO | x |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 12 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 12 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 13 |
| 1.5 Sistematika Penulisan..... | 13 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 14 |
| 2.1 Landasan Teori..... | 14 |
| 2.1.1 Industri | 14 |
| 2.1.2 Pelayanan Kesehatan | 19 |
| 2.1.3 Rumah Sakit..... | 21 |
| 2.1.4 <i>Service</i> | 24 |
| 2.1.5 Konsep Kualitas | 29 |
| 2.1.6 <i>Quality Function Deployment</i> | 31 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 47 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran | 49 |

| | |
|--|----|
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... | 49 |
| 3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional | 49 |
| 3.2 Populasi dan Sampel | 50 |
| 3.3 Jenis dan Sumber Data | 51 |
| 3.4 Metode Pengumpulan Data | 51 |
| 3.5 Metode Analisis Data | 52 |
| 3.5.1 Validitas dan Reliabilitas | 52 |
| 3.5.2 Analisis Deskriptif | 54 |
| 3.5.3 Koefisien Korelasi Berperingkat Spearman untuk Matrik HOQ .. | 55 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 56 |
| 4.1 Karakteristik Responden | 56 |
| 4.1.1 Jenis Kelamin Responden..... | 56 |
| 4.1.2 Usia Responden | 56 |
| 4.1.3 Frekuensi Datang | 57 |
| 4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas | 58 |
| 4.2.1 Uji Validitas | 58 |
| 4.2.2 Uji Reliabilitas | 61 |
| 4.3 Analisis Deskripsi Variabel..... | 62 |
| 4.3.1 Persepsi Tingkat Harapan | 64 |
| 4.3.2 Persepsi Tingkat Kepuasan..... | 65 |
| 4.3.3 Nilai Kesenjangan antara Kepuasan dengan Harapan Pasien..... | 67 |
| 4.3.4 Tingkat Kepentingan Indikator..... | 70 |
| 4.4 Matriks <i>House of Quality</i> (HOQ)..... | 72 |
| 4.4.1 Penentuan Kebutuhan Pasien (<i>Whats</i>) | 72 |
| 4.4.2 Penentuan Tingkat Kepentingan Pasien | 73 |
| 4.4.3 Penentuan <i>Technical Descriptor</i> (<i>Hows</i>)..... | 74 |
| 4.4.4 Penentuan Nilai Target (<i>Goal</i>)..... | 74 |
| 4.4.5 Penentuan Rasio Perbaikan Pasien (<i>Improvement Ratio</i>).... | 76 |
| 4.4.6 Penentuan Tingkat Kesulitan Pencapaian <i>Hows</i> | 77 |
| 4.4.7 Penentuan hubungan <i>Hows dan Whats</i> (<i>Roof</i>)..... | 79 |
| 4.4.8 Penentuan <i>Benchmarking</i> (<i>Competitive Analysis</i>)..... | 79 |

| | |
|---|----|
| 4.4.9 Penentuan Prioritas Target (<i>Relative Weight</i>)..... | 82 |
| 4.5 Pembahasan..... | 84 |
| 4.5.1 Kebutuhan Konsumen dalam Pelayanan di RSUP Dr. Kariadi | 84 |
| 4.5.2 Penerapan Metode QFD dengan Keterkaitannya pada Peningkatan Mutu Layanan RSUP Dr. Kariadi..... | 85 |
| 4.5.3 Matriks HOQ dalam Penerapan Metode QFD dengan Keterkaitannya pada Peningkatan Mutu Layanan RSUP Dr. Kariadi | 86 |
| BAB V PENUTUP..... | 88 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 88 |
| 5.2 Keterbatasan Penelitian | 90 |
| 5.3 Implikasi Manajerial | 90 |
| 5.4 Agenda Penelitian Mendatang | 91 |
| DAFTAR PUSTAKA | 92 |
| LAMPIRAN 1 | |
| LAMPIRAN 2 | |
| LAMPIRAN 3 | |
| LAMPIRAN 4 | |