

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan.....	5
1.4 Batasan dan Asumsi.....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Konsep dan Teori.....	7
2.1.1 <i>Health Care Service Quality (Healthqual)</i> .....	7
2.1.2 Proses Adopsi Healthqual.....	7
2.1.3 Karakteristik Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	8
2.1.4 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	9
2.1.5 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	11
2.1.6 <i>House Of Quality (HOQ)</i> .....	12
2.2 Penelitian Terdahulu.....	15
2.3 Kerangka Pemikiran.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Jenis dan Desain Penelitian.....	27
3.2 Data dan Informasi.....	27
3.2.1 Data primer.....	27
3.2.2 Data sekunder.....	27
3.3 Definisi Operasional.....	27
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	32
3.4.1 Metode Angket (Kuesioner).....	32

3.4.2	Metode dokumentasi .....	32
3.4.3	Populasi dan Sampel --.....	32
3.5	Metode Pengolahan dan Analisis Data .....	33
3.5.1	<i>Uji Validitas dan Reliabilitas</i> .....	33
3.5.2	Analisa Data Nilai <i>Health Care Service Quality (Healthqual)</i> .....	33
3.5.3	Analisa Data <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	34
3.5.4	Analisa Data <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	35
3.6	Langkah-langkah Penelitian.....	38
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....		38
4.1	Pengumpulan Data .....	38
4.1.1	Penyebaran Kuisisioner .....	38
4.2	Analisis <i>Health Care Service Quality (Healthqual)</i> .....	38
4.3	Pengolahan Data .....	41
4.3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	41
4.4	Perhitungan Data Kuesioner .....	43
4.3.1	Perhitungan <i>Gap</i> Skor antara Kepentingan dan Kepuasan .....	45
4.5	<i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	50
4.5.1	Matriks Kebutuhan Pasien ( <i>Customer Requirement</i> ) .....	50
4.5.2	Analisis <i>Planning Matrix</i> .....	51
4.5.3	Menentukan Respon Teknis ( <i>Technical Descriptor</i> ) .....	53
4.5.5	<i>House of Quality (HOQ)</i> .....	55
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....		58
5.1	Analisis Pengolahan Data .....	58
5.1.1	Uji Validitas Data.....	58
5.1.2	Uji Reliabilitas Data.....	58
5.2	Analisis Hasil Pengolahan Data.....	58
5.2.1	Analisis <i>Gap</i> Skor antara Kepentingan dan Kepuasan .....	58
5.3	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	59
5.4	<i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	60
5.4.1	<i>Customer Requirement</i> .....	60
5.4.2	Analisis <i>Planning Matrix</i> .....	60
5.4.3	Pengembangan Kebutuhan Respon Teknis ( <i>Technical Requirement</i> ).....	61
5.4.4	Membuat Matriks Korelasi ( <i>Correlation Matrix</i> ).....	62
5.4.5	Membuat Korelasi Teknis ( <i>Technical Correlation</i> ).....	62

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....	63
6.1 Kesimpulan .....	63
6.2 Saran .....	64
DAFTAR PUSTAKA .....	65

