

**Analisis Non-Linearitas Kepuasan Layanan Front Office Rumah Sakit dengan Metode
Integratif Servqual, Model Kano dan QFD**

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar sarjana strata-1
di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

Oleh:

Nama : Andina Yulita

Nomor Mahasiswa : 12311349

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2015