

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pengertian Kualitas	7

2.2.Konsep dan Pengertian Jasa.....	8
2.3.Dimensi Kualitas Layanan (Jasa).....	10
2.4.Dimensi SERVQUAL.....	11
2.5.Kualitas Pelayanan Rumah Sakit.....	13
2.6.Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit.....	15
2.7.Quality Function Deployment (QFD).....	16
a. Pengertian QFD.....	16
b. Manfaat QFD.....	20
c. Penerapan QFD ke Perusahaan Jasa.....	21
2.8.Kano Model.....	21
2.9.Persamaan untuk Menghitung Integrasi SERVQUAL, Kano Model, dan QFD ..	24
BAB III DESAIN PENELITIAN	
3.1.Unit Analisis.....	28
3.2. Menentukan Populasi.....	28
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.4. Pengembangan Instrumen Penelitian.....	30
3.5. Identifikasi dan Dfinisi Operasional Variabel Penelitian.....	32
3.6. Integrasi SERVQUAL, Model Kano, dan QFD.....	34
BAB IV ANALISIS DATA	
4.1. Distribusi Kuesioner.....	37

4.2. Obyek Penelitian	37
4.3. Deskripsi Responden	38
4.4. Ranking Atribut Jasa di Front Office Rumah Sakit.....	38
4.5. Adopsi Ranking Model Kano	40
4.6. Aplikasi Model QFD dan Model Kano.....	44
4.7. Persentase Kinerja Layanan RS	46
4.8. Perbandingan dengan Kinerja Pesaing.....	48
1. Perbandingan Kinerja RS JIH dengan RS Panti Rapih.....	48
2. Perbandingan Kinerja RS JIH dengan RS Dr. Sardjito.....	48
4.9. Hasil Analisis	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	50
5.2. Keterbatasan dan Saran bagi Penelitian Selanjutnya	50
5.3. Implikasi dan Manfaat Praktis bagi Manajer	51
DAFTAR PUSTAKA	52

DAFTAR TABEL

Table 4.1 Rata-Rata Atribut Jasa.....	39
Table 4.2 Atribut Jasa dalam Kategori Model Kano.....	40



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 House of Quality	19
Gambar 2.2 Kano Model.....	23
Gambar 3.1. Pengembangan Instrumen Penelitian	31
Gambar 3.2. Integrasi konsep SEVQUAL, Model Kano dan QFD	35
Gambar 4.1 QFD dan Kano Model.....	43



DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner Layanan Front Office RS JIH Yogyakarta.....	55
Kuesioner Layanan Front Office RS Panti Rapih Yogyakarta.....	58
Kuesioner Layanan Front Office RS Dr. Sardjito Yogyakarta.....	60

