

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iv
SURAT KETERANGAN SELESAI TUGAS AKHIR PERUSAHAAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAKSI	x
TAKARIR	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Pendahuluan	8
2.2 Pelayanan	10

2.2.1	Definisi Pelayanan	10
2.2.2	Manajemen Kualitas Pelayanan	10
2.3	<i>Service quality</i>	11
2.3.1	Definisi <i>Service Quality</i>	11
2.3.2	Konsep <i>Service Quality</i>	14
2.4	Konsep <i>Lean Service</i>	16
2.5	Pengertian <i>Six Sigma</i>	18
2.5.1	Metodologi <i>Six Sigma</i>	22
2.5.2	Tools Dalam <i>Six Sigma</i>	24
2.5.3	Analisis DPMO Dan Tingkat <i>Sigma</i> Untuk Data atribut	26
2.6	<i>Lean Sigma</i>	27
2.6.1	Tindakan Untuk Peningkatan Kualitas <i>Lean Sigma</i>	32
2.7	Teknik Pengujian Instrumen	34
2.7.1	Uji Validitas	34
2.5.1	Uji Reliabilitas	34

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian	36
3.2	Identifikasi Masalah	36
3.3	Metode Pengumpulan Data	36
3.3.1	Pengumpulan Data	36
3.3.2	Data Yang Dibutuhkan	37
3.3.3	Penentuan Jumlah Sampel	38
3.3.4	Teknik Penambilan Sampel	39
3.4	Pengolahan Data	39

3.4.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	39
3.4.2 Pengukuran <i>Servqual Gap</i>	41
3.4.3 Pengukuran <i>Lean Service</i>	44
3.4.4 Pengukuran <i>Six Sigma</i>	44
3.5 Pembahasan	45
3.6 Kesimpulan dan Saran	46
3.7 Diagram Alir Penelitian	47

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data	48
4.1.1 Sejarah PKU Muhammadiyah Pakem	48
4.1.2 Visi dan Misi	49
4.1.3 Aktifitas	
50	
4.2 Data Observasi	51
4.3 Pengolahan Data	53
4.3.1 Uji Kecukupan Data	53
4.3.2 Uji Validitas Butir Kuesioner	54
4.3.3 Uji Reliabilitas	59
4.4 Pengukuran <i>Servqual Gap</i>	60
4.5 Pengukuran Tingkat <i>Sigma</i>	67

BAB V PEMBAHASAN

5.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	72
5.1.1 Pengujian Validitas	72
5.1.2 Pengujian Reliabilitas	72
5.2 Analisa <i>Servqual</i>	72

5.3	<i>Analisa Six Sigma</i>	73
5.3.1	Pengukuran <i>Baseline</i> Kinerja Tingkat <i>Outcome</i> pada Dimensi	73
5.3.2	Pengukuran <i>Baseline</i> Kinerja Tingkat <i>Outcome</i> pada Atribut	74
5.4	<i>Analisa Lean Service</i>	76

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1	Kesimpulan	81
6.2	Saran	82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tabel Perbedaan <i>True Six Sigma</i> Dengan <i>Motorola Six Sigma</i>	20
Tabel 2.2	Tabel Manfaat Pencapaian Beberapa Tingkat <i>Sigma</i>	21
Tabel 4.1	Tabel Atribut Pernyataan Dalam Kuesioner	52
Tabel 4.2	Tabel Hasil Uji Validitas Butir Kepentingan.....	56
Tabel 4.3	Tabel Hasil Uji Validitas Butir Kinerja	58
Tabel 4.4	Tabel Kepentingan	61
Tabel 4.5	Tabel Kinerja	64
Tabel 4.6	Tabel Analisa <i>Servqual Gap</i> Berdasarkan Dimensi.....	66
Tabel 4.7	Tabel Pengukuran <i>Baseline</i> Kepuasan pada <i>Outcome</i> Dimensi.....	68
Tabel 4.8	Tabel Pengukuran <i>Baseline</i> Kepuasan pada <i>Outcome</i> Atribut.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Gambar Distribusi Normal Bergeser 1,5-sigma konsep <i>Motorola</i> ...	19
Gambar 2.2	Gambar Tahap – Tahap Proses DMAIC <i>Six Sigma</i>	23
Gambar 2.3	Gambar Siklus Metode <i>Six Sigma</i> DMAIC	24
Gambar 2.4	Gambar Contoh Gambar Tulang Ikan.....	25
Gambar 2.5	Gambar Contoh <i>Control Chart</i>	26
Gambar 3.1	Gambar Diagram Alir Penelitian	47
Gambar 5.1	Gambar Diagram Sebab – Akibat Tata Ruang Tunggu Dan Fasilitas Pendukungnya	77
Gambar 5.2	Gambar Diagram Sebab – Akibat Keamanan Lingkungan sekitar Rumah Sakit.....	78
Gambar 5.3	Gambar Diagram Sebab – Akibat Tersedianya Tempat Parkir.....	79
Gambar 5.4	Gambar Diagram Sebab – Akibat Tata Ruang Musholla Dan Fasilitas Pendukungnya	79
Gambar 5.5	Gambar <i>Fishbone</i> Diagram Profesionalisme Sikap Petugas	80