

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
LEMBARAN ASISTENSI	ii
LEMBARAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
LEMBARAN PENGESAHAN SEMINAR HASIL TGA	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1. Jasa.....	5
2.2. Kualitas	5
2.3. KualitasJasa.....	8
2.4. RumahSakit	9
2.5. DimensiServqual	10
2.6. KepuasanPelanggan	10
2.7. Pengertian Total <i>Quality Management</i> (TQM).....	12
2.8. <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	14
2.8.1. Pengertian <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	15
2.8.2. Langkah-langkahMetode QFD	15
2.8.3. Manfaat QFD	15
2.8.4. Bagan ataumatrik QFD	16
2.8.5. Tahap-tahapimplementasiQFD	19
2.9. PenelitianTerdahulu	22
2.9.1. TabelPenelitianTerdahulu QFD	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1. Lokasi Penelitian	26
3.2. Waktu Penelitian	26
3.3. Objek Penelitian	26
3.4. Variabel Penelitian	26
3.5. Pengumpulan dan Pengolahan Data	27
3.5.1. Data Primer	27
3.5.2. Data Skunder	27
3.6. Tahap Pengolahan Data	28

3.7. Diagram Alir dan Jadwal Penelitian	29
3.7.1. Diagram Alir Penelitian	29
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
4.1 Pengumpulan Data	30
4.1.1 Pengumpulan Data (<i>Voice Of Customer</i>).....	30
4.1.2 Data Nilai Skor Kepentingan	33
4.1.3 Data Nilai Skor Kinerja	33
4.2 Pengolahan dengan Meode QFD	35
4.2.1 Pengukuran Tingkat Kepentingan	35
4.2.2 Pengukuran Tingkat Kinerja	36
4.2.3 Nilai Target	39
4.2.4 Rasio Perbaikan	40
4.2.5 <i>Salest Point</i>	42
4.2.6 Bobot Atribut	42
4.2.7 Normalisasi Bobot	44
4.2.8 Parameter Teknik	45
4.2.9 Penentuan Parameter Teknik	48
4.2.10 Menghitung Persen Dan Menentukan Rangking	49
4.2.11 Matrik Hubungan Karakteristik dengan Respon Teknis.....	52
4.2.12 Nilai Matrik Interaksi dengan Parameter Teknik	53
4.2.13 Interaksi Antar Parameter Teknik	54
4.3 <i>House Of Quality</i> (HOQ)	55
4.4 Analisa Data	55
4.4.1 Analisis Derajat Kepentingan	55
4.4.2 Analisis Derajat Kinerja.....	57
4.4.3 Analisis Parameter Teknik.....	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	61
5.1 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	63

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1.Tahap-tahap <i>House Of Quality</i> (HOQ)	17
Gambar 3.1.Diagram Alir Penelitian	27
Gambar 4.1. <i>House Of Quality</i> (HOQ)	54

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 2.1. <i>Salest point</i>	18
Tabel 2.2. Simbol dan Nilai Matrik Interaksi	19
Tabel 2.3. Simbol Interaksi Parameter Teknik.....	20
Tabel 2.4. Penelitian Terdahulu	23
Tabel 4.1. Atribut Kebutuhan Pasien	28
Tabel 4.2. Kepentingan Konsumen.....	29
Tabel 4.3 Kinerja Pelayanan	31
Tabel 4.4. Skor Rata-rata Tingkat Kepentingan.....	33
Tabel 4.5. Derajat Kinerja.....	35
Tabel 4.6. Nilai Target	37
Tabel 4.7. Rasio Perbaikan.....	38
Tabel 4.8. <i>Salest Point</i>	40
Tabel 4.9. Bobot Atribut	41
Tabel 4.10. Normalisasi Bobot	43
Tabel 4.11. Parameter Teknik	45
Tabel 4.12. Penentuan Karakteristik Teknik.....	47
Tabel 4.13. Persentase Hasil Dan Perangkingan.....	49
Tabel 4.14. Hubungan karakteristik Dengan Respon Teknis.....	51
Tabel 4.15. Nilai Matrik Interaksi.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner

Lampiran 2. Interaksi Antar Parameter Teknik

Lampiran 3. Matrik Hubungan Karakteristik Teknis Dengan Respon Teknis

Lampiran 4. Nilai Matrik Interaksi

Lampiran 5. *House Of Quality* (HOQ)

Lampiran 6. Perhitungan *House Of Quality* (HOQ)

Lampiran 7. Dokumentasi Kegiatan

Lampiran 8. *Salest Point*