

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*