

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Pernyataan Keaslian Karya Tulis	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xi
Intisari	xii
<i>Abstract</i>	xiii
BAB I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Motivasi Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian	8
1.7 Kontribusi Penelitian.....	9
1.8 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	9
1.9 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II Landasan Teori	14
2.1 Instalasi Rawat Inap	14
2.2 Kualitas	17
2.4 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	20
2.4 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	23
2.5 <i>House of Quality</i> (HOQ)	27
BAB III Metode Penelitian	34
3.1 Desain Penelitian.....	34
3.2 Populasi dan Sampel	36
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	37
3.4 Instrumen Penelitian.....	37

3.4.1 Wawancara	37
3.4.2 Kuesioner	38
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	41
3.6 Definisi Operasional Variabel Penelitian	42
3.7 Metode Analisis Data	44
3.7.1 Penilaian Kualitas Layanan (SERVQUAL)	45
3.7.2 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	46
3.7.3 <i>House of Quality</i> (HOQ)	47
3.8 Profil Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Melati Husada	53
3.8.1 Sejarah Berdirinya RSIA Melati Husada	53
3.8.2 Visi dan Misi RSIA Melati Husada	54
3.8.3 Struktur Organisasi RSIA Melati Husada	54
3.8.4 Pelayanan dan Fasilitas di RSIA Melati Husada	55
3.8.5 Alur Pelayanan Instalasi Rawat Inap di RSIA Melati Husada	58
BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan	60
4.1 Karakteristik Responden	60
4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	64
4.3 Analisis SERVQUAL	67
4.4 Analisis <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) Terhadap Pelayanan di Instalasi Rawat Inap RSIA Melati Husada	70
4.4.1 Penyusunan <i>House of Quality</i> (HOQ)	70
4.5 Desain <i>House of Quality</i> Instalasi Rawat Inap RSIA Melati Husada	88
4.6 Pembahasan	90
BAB V Simpulan	93
5.1 Simpulan	93
5.2 Keterbatasan Penelitian	96
5.3 Implikasi Penelitian	97
5.4 Saran	98
Daftar Pustaka	100
Lampiran	102