

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
NASKAH SOAL TUGAS AKHIR/SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
INTISARI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiv
LAMPIRAN	xv
DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	5
1.6. Sistematika penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Hasil Penelitian yang Telah Dilakukan	7
BAB III LANDASAN TEORI	11
3.1. Pengertian Kualitas	11
3.2. Dimensi Kualitas Pada Layanan Jasa	13
3.3. Pengukuran Kualitas	15
3.4. Definisi Pelayanan Prima Pada Layanan Jasa	17
3.5. Pengendalian kualitas (<i>Quality Control</i>)	19

3.6. Pengendalian Kualitas Proses Statistik (<i>Statistical Process Control</i>)	20
3.7. Teknik-Teknik Perbaikan Kualitas	22
3.7.1. Diagram Pareto	22
3.7.2. Lembaran Pengecekan (<i>Check Sheet</i>)	23
3.7.3. Histogram	23
3.7.4. Diagram Penyebaran (<i>Scatter Diagram</i>)	24
3.7.5. <i>Run Chart</i>	25
3.7.6. Diagram Sebab Akibat (<i>Fishbone Diagram</i>)	25
3.7.7. Peta Pengendali (<i>Control Chart</i>)	26
3.7.8. Peta Kontrol Untuk Variabel-Variabel	27
3.7.9. Peta Kontrol Untuk Atribut NP	28
3.7.10. Peta Kontrol Untuk Atribut C	29
3.8. Uji kecukupan model	30
3.8.1. <i>P-Value</i>	30
3.8.2. <i>Run Test</i>	30
3.9. <i>Total Quality Management</i>	31
3.9.1. Pengertian Umum	31
3.9.2. Fungsi Kontrol dan <i>Improvement</i>	31
3.10. Hipotesis	32
 BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	 34
4.1. Objek Penelitian	34
4.2. Profil RSIY PDHI	34
4.2.1. Visi	35
4.2.2. Misi	35
4.2.3. Motto	35
4.2. Struktur Organisasi RSIY PDHI Kalasan	35
4.3. Diagram Alir Penelitian	36
4.4. Identifikasi Permasalahan	38
4.5. Studi Pustaka	38

4.6.	Populasi dan Sampel	39
4.7.	Teknik Pengumpulan Data	40
4.8.	Teknik Analisis Data	41
4.9.	Analisis Statistik	44
BAB V	HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN	45
5.1.	Pengujian Instrumen	45
5.1.1.	Uji Validitas	45
5.1.2.	Uji Reliabilitas	48
5.2.	Analisis Jumlah Sampel Responden	49
5.3.	Hasil Pengujian Deskriptif	50
5.3.1.	Deskripsi Profil Responden	50
5.3.	Analisis Proporsi Terhadap Kepuasan Rumah Sakit	54
5.4.	Analisis Korelasi Terhadap Kinerja Pelayanan Rumah Sakit	55
5.5.	Analisis Perbaikan Pengendalian Kualitas Statistik	57
BAB VI	PENUTUP	67
5.1.	Kesimpulan	67
5.2.	Saran	68
	DAFTAR PUSTAKA	69
	LAMPIRAN	