

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	i
<b>LEMBAR PENGESAHANAN</b>	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b>	iii
<b>NASKAH SOAL TUGAS AKHIR</b>	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b>	v
<b>KATA PENGANTAR</b>	vi
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b>	vii
<b>DAFTAR ISI</b>	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	x
<b>DAFTAR TABEL</b>	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	xii
<b>DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN</b>	xiii
<b>INTISARI</b>	xv
<b>ABSTRACT</b>	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Asumsi dan Batasan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	8
<b>BAB III LANDASAN TEORI</b>	13
3.1. Sistem Antrian	13
3.1.1. Komponen dasar sistem antrian	13
3.1.2. Terminologi dan notasi antrian	18
3.1.3. Perhitungan kinerja sistem antrian	20
3.2. Rumah Sakit	24
3.2.1. Definisi rumah sakit	24
3.2.2. Tugas dan fungsinya	25
3.2.3. Pelayanan kanker terpadu RSUP Dr. Sardjito	25

3.3.	Kepuasan Pelanggan	26
3.3.1.	Definisi pelanggan	26
3.3.2.	Definisi kepuasan pelanggan	27
3.3.3.	Definisi pelayanan jasa (SERVQUAL)	27
3.3.4.	Analisis kesenjangan	28
3.3.5.	Definisi instrumen kuesioner	29
3.3.6.	Hubungan kepuasan pelanggan dengan sistem antrian	31
3.4.	<i>Fishbone Diagram</i>	32
<b>BAB IV METODOLOGI PENELITIAN</b>		33
4.1.	Objek dan Lokasi Penelitian	33
4.2.	Waktu Penelitian	33
4.3.	Jenis dan Sumber Data	33
4.4.	Alat Penelitian	34
4.5.	Prosedur Penelitian	35
4.5.1.	Tahapan penelitian	35
4.5.2.	Prosedur pengumpulan data	36
4.5.3.	Teknik analisis	37
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN</b>		40
5.1.	Gambaran Umum Perusahaan	40
5.2.	Analisis Berdasarkan Kinerja Sistem Antrian	42
5.2.1.	Karakteristik sistem antrian	42
5.2.2.	Hasil kinerja sistem antrian	45
5.3.	Analisis Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pasien	48
5.3.1.	Uji validitas dan reliabilitas	48
5.3.2.	Hasil kuesioner SERVQUAL	53
5.4.	Keterkaitan Kinerja Sistem Antrian Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien	59
5.4.1.	Kinerja sistem antrian terhadap tingkat kepuasan pasien	59
5.4.2.	Analisis akar penyebab masalah	60
<b>BAB VI PENUTUP</b>		64
6.1.	Kesimpulan	64
6.2.	Saran	65
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		66
<b>LAMPIRAN</b>		69