

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
ABSTRAK .....	xii
<b>BAB I</b> <b>PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Keaslian Penelitian .....	5
<b>BAB II</b> <b>TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Telaah Pustaka .....	10
B. Kerangka Teori .....	24
C. Kerangka Konsep .....	24
D. Pertanyaan Penelitian .....	24
<b>BAB III</b> <b>METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Rancangan Penelitian .....	26
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	26
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	26
D. Variabel Penelitian .....	28
E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data .....	29
F. Cara Analisis Data .....	30
G. Etika Penelitian .....	33
H. Jalannya Penelitian .....	34

	I. Keterbatasan Penelitian .....	35
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
	A. Hasil .....	36
	B. Pembahasan .....	75
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan .....	82
	B. Saran .....	82
	DAFTAR PUSTAKA .....	84
	LAMPIRAN	
	1. Matriks <i>House of Quality</i>	
	2. Lembar Informasi Responden	
	3. Kuesioner Harapan Pasien	
	4. Kuesioner Persepsi Pasien	
	5. Pedoman Wawancara	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1. Gap 5 Model <i>Servqual</i> .....	17
Gambar 2. Empat Tahap QFD .....	20
Gambar 3. The Quality Lever .....	20
Gambar 4. Matriks <i>House of Quality</i> .....	21
Gambar 5. Kerangka Teori Penelitian .....	24
Gambar 6. Kerangka Konsep Penelitian .....	24
Gambar 7. Matriks Persyaratan Pelanggan Eksternal .....	38
Gambar 8. Matriks Persyaratan Teknis Pelanggan Internal .....	44
Gambar 9. <i>Relationship Matrix</i> .....	52
Gambar 10. <i>Correlation Matrix</i> .....	62
Gambar 11. <i>Competitive Assessment Matrix</i> .....	66
Gambar 12. Prioritas Persyaratan Pelanggan Eksternal .....	71
Gambar 13. Matriks Prioritas Persyaratan Teknis .....	73

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 1. Hasil Survei Kepuasan Pasien Unit Rawat Inap RSMC Bulan Mei – Juni 2015.....	2
Tabel 2. Keaslian Penelitian .....	7
Tabel 3. Simbol Dalam <i>Relation Matrix</i> .....	22
Tabel 4. Simbol dalam <i>Correlation Matrix</i> .....	23
Tabel 5. Definisi Operasional .....	29
Tabel 6. Jalannya Penelitian .....	35
Tabel 7. Frekuensi Karakteristik Responden Eksternal .....	36
Tabel 8. Alasan Pasien Memilih Rumah Sakit Marinir Cilandak .....	37
Tabel 9. Frekuensi Karakteristik Responden Internal .....	37
Tabel 10. Persyaratan Pelanggan Dimensi Mutu <i>Appropriateness</i> .....	39
Tabel 11. Persyaratan Pelanggan Dimensi Mutu <i>Efficiency</i> .....	39
Tabel 12. Persyaratan Pelanggan Dimensi Mutu <i>Respect and Caring</i> .....	40
Tabel 13. Persyaratan Pelanggan Dimensi Mutu <i>Continuity</i> .....	40
Tabel 14. Persyaratan Pelanggan Dimensi Mutu <i>Effectiveness</i> .....	41
Tabel 15. Persyaratan Pelanggan Dimensi Mutu <i>Availability</i> .....	41
Tabel 16. Persyaratan Pelanggan Dimensi Mutu <i>Timeliness</i> .....	42
Tabel 17. Persyaratan Pelanggan Dimensi Mutu <i>Safety</i> .....	42
Tabel 18. Penjabaran <i>Gap</i> Masing-masing Dimensi Mutu .....	43
Tabel 19. Klasifikasi Persyaratan Teknis Menurut Dimensi Mutu .....	51
Tabel 20. Hubungan Syarat Teknis Penambahan Jumlah Toilet Dengan Persyaratan Pelanggan .....	52
Tabel 21. Hubungan Syarat Teknis Penambahan Pencahayaan Dengan Persyaratan Pelanggan .....	52
Tabel 22. Hubungan Syarat Teknis Penambahan Jumlah Tenaga <i>Cleaning Service</i> Dengan Persyaratan Pelanggan .....	53

Tabel 23. Hubungan Syarat Teknis Penambahan Jumlah Ahli AC Dengan Persyaratan Pelanggan .....	53
Tabel 24. Hubungan Syarat Teknis Meningkatkan Pengawasan Jadwal Pembersihan Dengan Persyaratan Pelanggan .....	54
Tabel 25. Hubungan Syarat Teknis Perbaikan Instalasi Pembuangan Limbah Dengan Persyaratan Pelanggan .....	54
Tabel 26. Hubungan Syarat Teknis Edukasi Kebersihan Seluruh <i>Stake Holder</i> Dengan Persyaratan Pelanggan .....	54
Tabel 27. Hubungan Syarat Teknis Kerjasama Pihak Ketiga Untuk Lahan Parkir Dengan Persyaratan Pelanggan .....	55
Tabel 28. Hubungan Syarat Teknis Penambahan Tenaga Ahli Gizi Dengan Persyaratan Pelanggan .....	55
Tabel 29. Hubungan Syarat Teknis Penambahan Tenaga Perawat Dengan Persyaratan Pelanggan .....	56
Tabel 30. Hubungan Syarat Teknis Kesempatan Tugas Belajar Dengan Persyaratan Pelanggan .....	56
Tabel 31. Hubungan Syarat Teknis Pelatihan Berkelanjutan Untuk Perawat Dan Tenaga Medis Dengan Persyaratan Pelanggan .....	57
Tabel 32. Hubungan Syarat Teknis Peningkatan Insentif Perawat Honor Dengan Persyaratan Pelanggan .....	58
Tabel 33. Hubungan Syarat Teknis Melengkapi Peralatan Medis Dengan Persyaratan Pelanggan .....	58
Tabel 34. Hubungan Syarat Teknis Memperbaiki Jadwal Dokter Dan Tenaga Medis Dengan Persyaratan Pelanggan .....	59
Tabel 35. Hubungan Syarat Teknis Memperbaiki Sistem Administrasi Dengan Persyaratan Pelanggan .....	59
Tabel 36. Hubungan Syarat Teknis Memperbaiki Sistem Informasi RS Dengan Persyaratan Pelanggan .....	60
Tabel 37. Hubungan Syarat Teknis Penambahan Jumlah Dokter Ahli Dengan Persyaratan Pelanggan .....	61
Tabel 38. Penjabaran <i>Correlation Matrix</i> .....	63

Tabel 39. Tingkat Kepuasan Pasien RSMC dan RSUD Pasar Minggu .....	67
Tabel 40. Penjabaran <i>Sales Point</i> .....	70
Tabel 41. Urutan Prioritas Persyaratan Pelanggan Eksternal .....	72
Tabel 42. Urutan Prioritas Persyaratan Teknis .....	75