

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
P R A K A T A.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT.....	xii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Keaslian Penelitian.....	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 10
A. Telaah Pustaka	10
1. <i>Total Quality Management</i>	10
2. Benchmarking	11
3. Manfaat Benchmarking	13
4. Jenis Benchmarking	14
5. Kredensialing	16
6. Strategi	18
7. Manajemen Strategi.....	18
B. Kerangka Teori	20
C. Kerangka Konsep.....	21
D. Pertanyaan Penelitian.....	22
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 23
A. Jenis dan Disain Penelitian	23
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	24
C. Subjek Penelitian	24
D. Identifikasi Variabel Penelitian.....	26
E. Instrumen Penelitian	27
F. Cara Analisis Data	28
G. Etika Penelitian	29
H. Keterbatasan Penelitian.....	29
I. Jalannya Penelitian.....	29
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 32
A. Hasil Penelitian	32

1. Rumah Sakit Mekar Sari:	32
1.1. Profil Rumah Sakit Mekar Sari	32
1.2. Aspek Legal Rumah Sakit Mekar Sari	33
1.3. Tampilan Fisik Rumah Sakit Mekar Sari	34
1.4. Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Mekar Sari	34
1.5. Sumber Daya Manusia Rumah Sakit Mekar Sari	35
1.6. Sistem Rumah Sakit Mekar Sari	35
1.7. Prosedur dan Administrasi Rumah Sakit Mekar Sari	36
1.8. Keuangan Rumah Sakit Mekar Sari	37
2. Rumah Sakit Asta Nugraha:	37
2.1. Profil Rumah Sakit Asta Nugraha	37
2.2. Aspek Legal Rumah Sakit Asta Nugraha	38
2.3. Tampilan Fisik Rumah Sakit Asta Nugraha	39
2.4. Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Asta Nugraha	39
2.5. Sumber Daya Manusia Rumah Sakit Asta Nugraha	40
2.6. Sistem Rumah Sakit Asta Nugraha	40
2.7. Prosedur dan Administrasi Rumah Sakit Asta Nugraha	40
2.8. Keuangan Rumah Sakit Asta Nugraha	41
B. Pembahasan:	46
1. Aspek Legal	46
2. Tampilan Fisik	47
3. Sarana dan Prasarana	48
4. Sumber Daya Manusia	48
5. Sistem	49
6. Prosedur dan Administrasi	49
7. Keuangan	50
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	58
A. Kesimpulan	58
B. Saran	59
 DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	63