

## DAFTAR ISI

|   |       |
|---|-------|
| ABSTRAK   | ii    |
| <i>ABSTRACT</i>                                 | iii   |
| LEMBAR PENGESAHAN                               | iv    |
| LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS                  | v     |
| Kata Pengantar                                  | vi    |
| Daftar Isi                                      | vii   |
| Daftar Gambar                                   | xi    |
| Daftar Tabel                                    | xii   |
| Daftar Lampiran                                 | xvii  |
| Daftar Simbol                                   | xviii |
| Daftar Istilah                                  | xix   |
| Bab I    PENDAHULUAN                            | 1     |
| I.1    Latar Belakang                           | 1     |
| I.2    Perumusan Masalah                        | 7     |
| I.3    Tujuan Tugas Akhir                       | 7     |
| I.4    Batasan Tugas Akhir                      | 7     |
| I.5    Manfaat Tugas Akhir                      | 8     |
| I.6    Sistematika Penulisan                    | 8     |
| Bab II   TINJAUAN PUSTAKA                       | 11    |
| II.1   Kualitas Pelayan kesehatan               | 11    |
| II.2   Metode <i>Service Quality</i>            | 12    |
| II.3   Model Kano                               | 15    |
| II.4   Integrasi <i>Servqual</i> dan Model Kano | 19    |
| II.5   Alasan Pemilihan Metode                  | 19    |
| II.6   Tugas Akhir Sebelumnya                   | 21    |

|             |  |    |
|-------------|--|----|
| Bab III     | SISTEMATIKA PENYELESAIAN MASALAH   | 22 |
| III.1       | Pengembangan Model Konseptual  | 22 |
| III.2       | Sistematika Penyelesaian Masalah   | 24 |
| III.3       | Pengumpulan Data   | 25 |
| III.4       | Pengolahan Data atau Proses Pengembangan Produk / Artifak                  | 26 |
| III.4.1     | Tahap Pengumpulan Data   | 29 |
| III.4.1.1   | Identifikasi Atribut Kebutuhan   | 30 |
| III.4.1.2   | Pengelompokan Atribut Kebutuhan Pelanggan ke dalam Dimensi <i>Servqual</i> | 30 |
| III.4.1.3   | Desain Kuesioner   | 30 |
| III.4.1.4   | Uji Validitas Isi  | 30 |
| III.4.1.5   | <i>Pretest</i>   | 30 |
| III.4.1.5.1 | Uji Normalitas   | 31 |
| III.4.1.5.2 | Uji Validitas Konstruksi   | 31 |
| III.4.1.5.3 | Uji Reliabilitas   | 31 |
| III.4.1.6   | Teknik Pengambilan Sampel  | 32 |
| III.4.1.7   | Penyebaran Kuesioner   | 33 |
| III.4.2     | Tahap Pengolahan Data  | 33 |
| III.4.2.1   | Pengolahan Kuesioner <i>Servqual</i>                                       | 33 |
| III.4.2.2   | Pengolahan Kuesioner Model Kano  | 33 |
| III.4.2.3   | Integrasi <i>Servqual</i> dan Model Kano                                   | 34 |
| III.4.3     | Analisis dan Usulan Perbaikan  | 34 |
| III.4.4     | Metode Evaluasi  | 34 |
| III.4.5     | Tahap Kesimpulan dan Saran   | 35 |
| Bab IV      | PERANCANGAN SISTEM TERINTEGRASI  | 36 |
| IV.1        | Pengumpulan Data   | 36 |

|          |   |    |
|----------|---|----|
| IV.1.1   | Identifikasi Atribut  | 36 |
| IV.1.1.1 | Perancangan Panduan Wawancara                                 | 36 |
| IV.1.1.2 | Penentuan Responden Wawancara                                 | 37 |
| IV.1.1.3 | Pelaksanaan Wawancara   | 37 |
| IV.1.1.4 | Rekapitulasi Hasil Wawancara                                  | 37 |
| IV.1.1.5 | Perancangan Diagram Afinitas                                  | 37 |
| IV.1.1.6 | Pengelompokan Atribut Kebutuhan dalam Dimensi <i>Servqual</i> | 37 |
| IV.1.1.7 | Pemberian Kode Dimensi <i>Servqual</i> dan Atribut Kebutuhan  | 41 |
| IV.1.2   | Perancangan Kuesioner   | 43 |
| IV.1.2.1 | Seleksi Kriteria Responden                                    | 43 |
| IV.1.2.2 | Profil Responden  | 43 |
| IV.1.2.3 | Kuesioner <i>Servqual</i>                                     | 44 |
| IV.1.2.4 | Kuesioner Model Kano  | 44 |
| IV.1.3   | Uji Validitas Isi   | 45 |
| IV.1.4   | <i>Pretest</i>  | 45 |
| IV.1.4.1 | Uji Normalitas  | 46 |
| IV.1.4.2 | Uji Validitas Konstruk  | 52 |
| IV.1.4.3 | Uji reliabilitas  | 58 |
| IV.1.5   | Penyebaran dan Pengumpulan Data Kuesioner                     | 59 |
| IV.1.6   | Pengukuran Ukuran Sampel dan Teknik Sampling                  | 59 |
| IV.2     | Pengolahan Data   | 60 |
| IV.2.1   | Proses Screening  | 60 |
| IV.2.2   | Rekapitulasi Profil Responden                                 | 61 |
| IV.2.3   | Pengolahan Data Kuesioner <i>Servqual</i>                     | 62 |
| IV.2.4   | Pengolahan Data Kuesioner Model Kano                          | 66 |

|          |  |     |
|----------|--|-----|
| IV.2.5   | <i>Customer Satisfaction Coefficient (CSC)</i>                       | 68  |
| IV.2.6   | Analisis Kategori Kano dan CSC                                       | 70  |
| IV.2.6.1 | Kategori <i>Attractive</i>   | 70  |
| IV.2.6.2 | Kategori <i>Must be</i>  | 71  |
| IV.2.6.3 | Kategori <i>One-Dimensional</i>                                      | 73  |
| IV.2.7   | Integrasi <i>Servqual</i> dan Model Kano                             | 75  |
| IV.2.8   | Analisis Kondisi Eksisting Layanan Rawat Jalan                       | 79  |
| IV.2.9   | Rekomendasi <i>True Customer Needs</i> berdasarkan kondisi eksisting | 85  |
| IV.2.10  | Pengelompokan Rekomendasi Berdasarkan Element Sistem Terintegrasi    | 92  |
| IV.3     | Perancangan Sistem Terintegrasi                                      | 93  |
| Bab V    | ANALISIS DAN EVALUASI HASIL PERANCANGAN                              | 95  |
| V.1      | Analisis dan Validasi Implementasi Hasil                             | 95  |
| V.1.1    | Analisis <i>True Customer Needs</i>                                  | 95  |
| V.1.2    | Respon Manajemen Terhadap Rekomendasi                                | 116 |
| V.2      | Analisis Batasan   | 123 |
| V.3      | Analisis Sensitivitas  | 125 |
| Bab VI   | KESIMPULAN DAN SARAN   | 130 |
| VI.1     | Kesimpulan   | 130 |
| VI.2     | Saran  | 131 |
|          | Daftar Pustaka   | 132 |