

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Rekapitulasi Hasil Survey Pendahuluan	5
Tabel II. 1 Dimensi Servqual	13
Tabel II. 2 Dimensi Servqual (Lanjutan)	14
Tabel II. 3 Penjelasan Dimensi Servqual	15
Tabel II. 4 Klasifikasi Model Kano	17
Tabel II. 5 Perbandingan Metode Model Kano	20
Tabel II. 6 daftar Tugas Akhir Terkait	21
Tabel III. 1 Struktur Metodologi Tugas Akhir	24
Tabel III. 2 Struktur Metodologi Tugas Akhir (Lanjutan)	25
Tabel IV. 1 Dimensi Servqual dan Atribut Kebutuhan	38
Tabel IV. 2 Dimensi Servqual dan Atribut Kebutuhan (Lanjutan)	39
Tabel IV. 3 Dimensi Servqual dan Atribut Kebutuhan (Lanjutan)	40
Tabel IV. 4 Kode Dimensi Servqual	41
Tabel IV. 5 Kode Atribut Kebutuhan	41
Tabel IV. 6 Kode Atribut Kebutuhan (Lanjutan)	42
Tabel IV. 7 Kode Atribut Kebutuhan (Lanjutan)	43
Tabel IV. 8 Skala dan penjelasan skala	44
Tabel IV. 9 Skala Pengukuran Kuesioner Model Kano	45
Tabel IV. 10 Hasil Uji Normalitas <i>Pretest</i> Kuesioner Harapan	47
Tabel IV. 11 Hasil Uji Normalitas <i>Pretest</i> Kuesioner Kenyataan	48
Tabel IV. 12 Hasil Uji Normalitas <i>Pretest</i> Kuesioner Kepentingan	49
Tabel IV. 13 Hasil Uji Normalitas <i>Pretest</i> Kuesioner Fungsional	50

Tabel IV. 14 Hasil Uji Normalitas <i>Pretest</i> Kuesioner Fungsional	51
Tabel IV. 15 Hasil Uji Validitas Kuesioner Harapan	53
Tabel IV. 16 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kenyataan	54
Tabel IV. 17 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepentingan	55
Tabel IV. 18 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepentingan Fungsional	56
Tabel IV. 19 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepentingan Disfungsional	57
Tabel IV. 20 Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel IV. 21 Hasil Uji Reliabilitas (Lanjutan)	59
Tabel IV. 22 Profil Responden	61
Tabel IV. 23 Profil Responden (Lanjutan)	62
Tabel IV. 24 Pengolahan Data Kuesioner Servqual	63
Tabel IV. 25 Atribut Kuat Layanan Rawat Jalan	64
Tabel IV. 26 Atribut Lemah Layanan Rawat Jalan	65
Tabel IV. 27 Atribut Lemah Layanan Rawat Jalan (Lanjutan)	66
Tabel IV. 28 Pengolahan Data Kuesioner Model Kano	67
Tabel IV. 29 Pengolahan Data Kuesioner Model Kano (Lanjutan)	68
Tabel IV. 30 Customer Satisfaction Coefficient	69
Tabel IV. 31 Atribut Kebutuhan Kategori <i>Attractive</i>	71
Tabel IV. 32 Atribut Kebutuhan Kategori <i>Must-be</i>	72
Tabel IV. 33 Atribut Kebutuhan Kategori <i>One-dimensional</i>	73
Tabel IV. 34 Atribut Kebutuhan Kategori <i>One-dimensional</i> (Lanjutan)	74
Tabel IV. 35 Integrasi Servqual dan Model Kano	75

Tabel IV. 36 Integrasi Servqual dan Model Kano (Lanjutan)	76
Tabel IV. 37 <i>True Customer Needs</i>	77
Tabel IV. 38 <i>True Customer Needs</i> (Lanjutan)	78
Tabel IV. 39 Analisis Kondisi Eksisting	80
Tabel IV. 40 Analisis Kondisi Eksisting (Lanjutan)	81
Tabel IV. 41 Analisis Kondisi Eksisting (Lanjutan)	82
Tabel IV. 42 Analisis Kondisi Eksisting (Lanjutan)	83
Tabel IV. 43 Analisis Kondisi Eksisting (Lanjutan)	84
Tabel IV. 44 Rekomendasi Berdasarkan Kondisi Eksisting	86
Tabel IV. 45 Rekomendasi Berdasarkan Kondisi Eksisting (Lanjutan)	87
Tabel IV. 46 Rekomendasi Berdasarkan Kondisi Eksisting (Lanjutan)	88
Tabel IV. 47 Rekomendasi Berdasarkan Kondisi Eksisting (Lanjutan)	89
Tabel IV. 48 Rekomendasi Berdasarkan Kondisi Eksisting (Lanjutan)	90
Tabel IV. 49 Rekomendasi Berdasarkan Kondisi Eksisting (Lanjutan)	91
Tabel IV. 50 Pengelompokan Rekomendasi Berdasarkan Elemen	92
Tabel IV. 51 Pengelompokan Rekomendasi Berdasarkan Element (Lanjutan)	93
Tabel IV. 52 Sistem Terintegrasi	93
Tabel IV. 53 Sistem Terintegrasi (Lanjutan)	94
Tabel V. 1 <i>True Customer Needs</i>	95
Tabel V. 2 <i>True Customer Needs</i> (Lanjutan)	96
Tabel V. 3 <i>True Customer Needs</i> (Lanjutan)	97
Tabel V. 4 <i>True Customer Needs</i> atribut TA02	97

Tabel V. 5 <i>True Customer Needs</i> atribut TA03	98
Tabel V. 6 <i>True Customer needs</i> atribut TA04	100
Tabel V. 7 <i>True Customer Needs</i> atribut TA05	101
Tabel V. 8 <i>True Customer Needs</i> atribut RE02	102
Tabel V. 9 <i>True Customer Needs</i> atribut RE03	103
Tabel V. 10 <i>True Customer Needs</i> atribut AS02	104
Tabel V. 11 <i>True Customer Needs</i> atribut AS03	105
Tabel V. 12 <i>True Customer Needs</i> atribut AS04	106
Tabel V. 13 <i>True Customer Needs</i> atribut RP01	107
Tabel V. 14 <i>True Customer Needs</i> atribut RP01	108
Tabel V. 15 <i>True Customer Needs</i> atribut	109
Tabel V. 16 <i>True Customer Needs</i> atribut RP04	110
Tabel V. 17 <i>True Customer Needs</i> atribut RP06	112
Tabel V. 18 <i>True Customer Needs</i> atribut EM01	113
Tabel V. 19 <i>True customer needs</i> atribut EM03	114
Tabel V. 20 <i>True customer needs</i> atribut EM04	115
Tabel V. 21 <i>True customer needs</i> atribut EM04.	116
Tabel V. 22 Respons Manajemen Terhadap Rekomendasi	117
Tabel V. 23 Respons Manajemen Terhadap Rekomendasi (Lanjutan)	118
Tabel V. 24 Respons Manajemen Terhadap Rekomendasi (Lanjutan)	119
Tabel V. 25 Respons Manajemen Terhadap Rekomendasi (Lanjutan)	120
Tabel V. 26 Respons Manajemen Terhadap Rekomendasi (Lanjutan)	121

Tabel V. 27 Respons Manajemen Terhadap Rekomendasi (Lanjutan)	122
Tabel V. 28 Batasan Rekomendasi	123
Tabel V. 29 Batasan Rekomendasi (Lanjutan)	124
Tabel V. 30 Batasan Rekomendasi (Lanjutan)	125
Tabel V. 31 Peluang dan Hambatan Rekomendasi	126
Tabel V. 32 Peluang dan Hambatan Rekomendasi (Lanjutan)	127
Tabel V. 33 Peluang dan Hambatan Rekomendasi (Lanjutan)	128
Tabel V. 34 Peluang dan Hambatan Rekomendasi (Lanjutan)	129