

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	2
1.3 Perumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	8
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu	10
2.1.1 Manajemen Operasi	10
2.1.2 Manajemen Mutu.....	11
2.1.3 Total Quality Management (TQM)	12
2.1.4 Kinerja Rumah Sakit.....	20
2.1.5 Kualitas Pelayanan	21
2.2 Kerangka Pemikiran	31
2.3 Hipotesis Penelitian	32
BAB III.....	34
METODE PENELITIAN	34

3.1	Jenis Penelitian	34
3.2	Alat Pengumpulan data	35
3.2.1	Operasional Variabel	35
3.3	Tahapan Penelitian.....	38
3.4	Populasi dan Sampel	40
3.4.1	Populasi Penelitian	40
3.4.2	Sampel Penelitian	40
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data	41
3.5.1	Pengumpulan Data.....	41
3.5.2	Sumber Data.....	41
3.6	Uji Validitas dan Realibitas.....	41
3.6.1	Uji Validitas	41
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	42
3.7	Teknik Analisa Data	43
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	43
3.7.2	Uji Asumsi Klasik	45
3.7.2.1	Uji normalitas.....	45
3.7.2.2	Uji Multikolinieritas	45
3.7.2.3	Uji Heteroskedaritas	46
3.8	Uji Regresi Linear Berganda	46
3.9	Koefisien Determinasi	47
3.10	Uji hipotesis	47
3.10.1	Uji t	48
3.10.2	Uji F	48
BAB IV	49
4.1	Karakteristik Responden.....	49
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	50
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	50
4.2	Hasil Uji Validitas	51

4.3 Hasil Uji Reliabilitas	56
4.4 Hasil Analisis Deskriptif.....	56
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	69
4.5.1 Hasil Uji Normalitas	69
4.5.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	69
4.5.3 Hasil Uji Multikolinearitas	70
4.6 Hasil Uji Hipotesis	71
4.6.1 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	71
4.6.2 Hasil Koefisien Determinasi.....	74
4.6.3 Hasil Uji F	75
4.6.4 Hasil Uji t	76
4.7 Hasil Pembahasan.....	80
4.7.1 Pengaruh Total Quality Management Terhadap Kinerja Rumah Sakit	80
4.7.2 Pengaruh Kepemimpinan Manajemen Puncak Terhadap Kinerja Rumah Sakit	83
4.7.3 Pengaruh Kebijakan Mutu Terhadap Kinerja Rumah Sakit	83
4.7.4 Pengaruh Peran Departemen Kualitas Terhadap Kinerja Rumah Sakit	83
4.7.5 Pengaruh Manajemen Kualitas Pemasok Terhadap Kinerja Rumah Sakit	84
4.7.6 Pengaruh Manajemen Proses Terhadap Kinerja Rumah Sakit	84
4.7.7 Pengaruh Fokus Pelanggan Terhadap Kinerja Rumah Sakit	84
4.7.8 Pengaruh Analisis Informasi dan Kualitas Terhadap Kinerja Rumah Sakit	85
4.7.9 Pengaruh Hubungan Karyawan Terhadap Kinerja Rumah Sakit	85
4.7.10 Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Rumah Sakit	85
BAB V.....	87
5.1 Kesimpulan	87
5.2 Saran	87
5.2.1 Aspek Teoritis.....	88
5.2.2 Aspek Praktis	90
DAFTAR PUSTAKA.....	91

LAMPIRAN	93
-----------------------	-----------