

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 RSIA Humanna Priima	1
Gambar I.2 Logo RS Humanna Priima	3
Gambar I.3 Presentase Keluhan Kesehatan Penduduk Indonesia Tahun 2018-2022	6
Gambar I.4 Peningkatan Jumlah Rumah Sakit di Indonesia Tahun 2018-2022.....	8
Gambar I.5 Jumlah Rumah Sakit di Pulau Jawa Tahun 2022	9
Gambar I.6 Persentase Keluhan Kesehatan Masyarakat Kota Bandung.....	14
Gambar II.1 Konsep Servqual.....	33
Gambar II.2 Matrix House of Quality (HoQ)	47
Gambar II.3 Part Deployment Matrices	51
Gambar II.4 Model Penelitian Terdahulu (Satu).....	71
Gambar II.5 Model Penelitian Terdahulu (Dua)	72
Gambar II.6 Model Penelitian Terdahulu (Tiga).....	73
Gambar II.7 Model Penelitian Terdahulu (Empat).....	74
Gambar II.8 Kerangka Penelitian.....	75
Gambar III.1 Tahapan Penelitian	85
Gambar III.2 Contoh Kuesioner Fungsional dan Disfungsional Kano	98
Gambar IV.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	114
Gambar IV.2 Responden Berdasarkan Usia	114
Gambar IV.3 Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	115
Gambar IV.4 Responden Berdasarkan Keterangan Kunjungan	116
Gambar IV.5 Hubungan Antara Karakteristik Teknis	138
Gambar IV.6 Nilai Hubungan Kebutuhan Pelanggan dan Karakteristik Teknis .	140
Gambar IV.7 Matriks Hasil House of Quality	148
Gambar IV.8 Matriks Hasil Part Deployment	173