

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Data Rumah Sakit Khusus di Kota Bandung.....	11
Tabel I.2 Data Rumah Sakit Umum di Kota Bandung.....	11
Tabel I.3 Keluhan Pelanggan Rumah Sakit Tahun 2023.....	16
Tabel I.4 Gambaran Awal Perbandingan Kondisi Eksisting dengan Kompetitor .	18
Tabel II.1 Dimensi Servqual Pada Penelitian Terdahulu .....	35
Tabel II.2 Dimensi Servqual yang Terpilih .....	37
Tabel II.3 Identifikasi Kano pada Kuesioner .....	41
Tabel II.4 Kategori Nilai Pengali Kano.....	48
Tabel II.5 Korelasi Antara Karakteristik Teknis.....	49
Tabel II.6 Penelitian Terdahulu .....	53
Tabel III.1 Jenis Penelitian.....	77
Tabel III.2 Variabel Penelitian Atribut Kebutuhan.....	80
Tabel III.3 Variabel Penelitian Karakteristik Teknis dan Critical Part.....	84
Tabel III.4 Situasi Sosial Penelitian Kualitatif.....	91
Tabel III.5 Kode Dimensi Servqual .....	94
Tabel III.6 Pemberian Kode Atribut Servqual.....	95
Tabel III.7 Skala Tingkat Kenyataan, Harapan, dan Kepentingan.....	97
Tabel III.8 Skala Kuesioner Fungsional dan Disfungsional Kano.....	98
Tabel III.9 Tabel r Pearson Product Moment .....	101
Tabel III.10 Hasil Uji Validitas .....	102
Tabel III.11 Hasil Uji Reliabilitas .....	104
Tabel IV.1 Karakteristik Narasumber .....	117
Tabel IV.2 Hasil Analisis Data Servqual .....	119
Tabel IV.3 Hasil Analisis Data Kano.....	121
Tabel IV.4 Hasil Analisis Data Integrasi Servqual dan Kano.....	123
Tabel IV.5 Matriks Kebutuhan Pelanggan.....	125
Tabel IV.6 Matriks Perencanaan.....	127
Tabel IV.7 Hasil Reduksi Data Wawancara Karakteristik Teknis .....	128
Tabel IV.8 Hasil Penyajian Data Wawancara Karakteristik Teknis.....	131
Tabel IV.9 Hasil Penarikan Kesimpulan Wawancara Karakteristik Teknis.....	133

Tabel IV.10 Karakteristik Teknis dan Nilai Direction of Goodness.....	135
Tabel IV.11 Kebutuhan Pelanggan dan Karakteristik Teknis.....	136
Tabel IV.12 Unit Karakteristik Teknis.....	141
Tabel IV.13 Probability Karakteristik Teknis.....	143
Tabel IV.14 Column Weight dan Ranking Karakteristik Teknis.....	144
Tabel IV.15 Hasil House of Quality.....	145
Tabel IV.16 Hasil Karakteristik Teknis dari Setiap Atribut Kebutuhan.....	146
Tabel IV.17 Proses Pemilihan Konsep.....	150
Tabel IV.18 Matriks Karakteristik Teknis.....	151
Tabel IV.19 Matriks Nilai Kontribusi.....	152
Tabel IV.20 Karakteristik Teknis dan Konsep teknis.....	153
Tabel IV.21 Hasil Reduksi Data Wawancara Critical Part.....	154
Tabel IV.22 Hasil Penyajian Data Wawancara Critical Part.....	157
Tabel IV.23 Hasil Penarikan Kesimpulan Wawancara Critical Part.....	158
Tabel IV.24 Critical Part dan Nilai Direction of Goodness.....	160
Tabel IV.25 Karakteristik Teknis, Konsep Teknis, dan Critical Part.....	162
Tabel IV.26 Hubungan Antara Karakteristik Teknis dan Critical Part.....	164
Tabel IV.27 Unit Critical Part.....	166
Tabel IV.28 Nilai Probability Critical Part.....	167
Tabel IV.29 Column Weight dan Ranking dari Critical Part.....	169
Tabel IV.30 Hasil Akhir Part Deployment.....	170
Tabel IV.31 Hasil Critical Part dari Setiap Karakteristik Teknis.....	171
Tabel IV.32 Daftar Critical Part Terpilih.....	174
Tabel IV.33 Kebutuhan Pelanggan, Karakteristik Teknis, dan Critical Part.....	176
Tabel IV.34 Rekomendasi Kebutuhan Pasien TN2.....	179
Tabel IV.35 Rekomendasi Kebutuhan Pasien TN3.....	181
Tabel IV.36 Rekomendasi Kebutuhan Pasien TN6.....	182
Tabel IV.37 Rekomendasi Kebutuhan Pasien TN7.....	184
Tabel IV.38 Rekomendasi Kebutuhan Pasien TN8.....	186
Tabel IV.39 Rekomendasi Kebutuhan Pasien RL1.....	187
Tabel IV.40 Rekomendasi Kebutuhan Pasien RL3.....	189

Tabel IV.41 Rekomendasi Kebutuhan Pasien RL5 .....	191
Tabel IV.42 Rekomendasi Kebutuhan Pasien RP2.....	192
Tabel IV.43 Rekomendasi Kebutuhan Pasien RP4.....	194
Tabel IV.44 Rekomendasi Kebutuhan Pasien RP5.....	196