

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	ii
<i>ABSTRACT</i> .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR SIMBOL .....	xii
DAFTAR ISTILAH .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Alternatif Solusi .....	12
I.3 Perumusan Masalah .....	14
I.4 Tujuan Tugas Akhir .....	14
I.5 Manfaat Tugas Akhir.....	14
I.6 Sistematika Penulisan .....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	16
II.1 Literatur Teori .....	16
II.1.1 Kinerja Perawat.....	16
II.1.2 Kualitas Pelayanan .....	16
II.1.3 Ekspektasi Konsumen .....	16
II.1.4 Kepuasan Pelanggan .....	17
II.2 Pemilihan Teori /Model/Kerangka Perancangan .....	18
II.2.1 Perbandingan Metode.....	18
II.2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
II.3 Metode Terpilih.....	22
II.3.1 Service Quality.....	22
II.3.2 Prinsip Pareto .....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	26
III.1 Sistematika Perancangan .....	26

III.1.1 Tahapan Pendahuluan .....	27
III.1.2 Tahapan Pengumpulan Data .....	28
III.1.3 Tahapan Pengolahan Data.....	29
III.1.4 Tahap Validasi dan Evaluasi .....	31
III.1.5 Kesimpulan dan Saran .....	31
III.2 Batasan dan Asumsi Penelitian.....	31
III.2.1 Batasan Penelitian.....	31
III.2.2 Asumsi Penelitian .....	32
BAB IV PERANCANGAN SISTEM TERINTEGRASI .....	33
IV.1 Deskripsi Data .....	33
IV.1.1 Profil Perusahaan .....	33
IV.2 Spesifikasi Rancangan dan Standar Rancangan .....	34
IV.3 Proses Perancangan .....	35
IV.3.1 Penentuan Atribut Kebutuhan .....	35
IV.3.2 Pengkodean Atribut.....	38
IV.3.3 Perancangan Kuesioner.....	40
IV.3.4 Pretest Atribut Kuesioner .....	41
IV.3.5 Penentuan <i>Sample</i> .....	42
IV.3.6 Pengolahan Data Kuesioner .....	42
IV.4 Hasil Rancangan .....	54
IV.5 Verifikasi Hasil Rancangan.....	65
BAB V ANALISA DAN EVALUASI HASIL PERANCANGAN.....	68
V.1 Validasi Hasil Rancangan.....	68
V.2 Evaluasi Hasil Rancangan.....	69
V.3 Analisis dan Rencana Implementasi Hasil Rancangan .....	70
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....	71
VI.1 Kesimpulan .....	71
VI.2 Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA .....	73
LAMPIRAN.....	76