

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Service Quality & Quality Function Deployment untuk model peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan” ini dengan segala baik. Dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini, tidak lepas dari bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak yang ada, maka dari itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Johanis Ohoitumur selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
2. Ronald Rachmadi, S.T., M.T selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Katolik De La Salle Manado dan juga sebagai dosen pembimbing I yang sudah membantu serta memberikan masukan dan saran yang membangun bagi penulis.
3. Tryadi Tumewu, S.T., M.Sc selaku Kepala Program Studi Teknik Industri serta dosen pembimbing II yang telah membimbing, memotivasi, memberikan arahan serta masukan dan saran bagi penulis.
4. Ronaldo Rottie, S.T., M.T selaku dosen pembimbing akademik yang sudah membantu, memotivasi dan memberikan arahan pada penulis.
5. Seluruh Dosen dan Staff Teknik Industri yang sudah membantu dan membimbing penulis dalam akademik.
6. Seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungan berupa doa, kasih sayang dan motivasi kepada penulis.
7. Teman-Teman yang sudah memberikan motivasi dan dukungan pada penulis .
8. Teman-Teman Teknik Industri angkatan 2019 yang saling memberikan motivasi, semangat dan topangan yang sangat membantu penulis dalam menyusun laporan kerja praktik
9. Seluruh karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Noongan, yang sudah menerima penulis untuk melaksanakan kegiatan Penelitian Tugas Akhir.

Penulis menyadari Laporan ini masih jauh dari kata sempurna, hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan, pengalaman, maupun kemampuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kepada semua pihak agar dapat memberikan saran-saran yang berguna bagi penulis. Akhir kata, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Langowan, 10 Juni 2023

Gabril Soriton

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ABSTRACT .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ABSTRAK .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR .....	1
DAFTAR ISI.....	3
DAFTAR TABEL.....	6
DAFTAR GAMBAR .....	7
DAFTAR LAMPIRAN.....	8
BAB I.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PENDAHULUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5 Batasan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6 Sistematika Penulisan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LANDASAN TEORI.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Kualitas Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3 Model Kualitas Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.4 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.5 Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Definisi Kualitas Jasa .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Kepuasan Konsumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.2 Pendekatan Kepuasan Konsumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2.3.3 Teori Kepuasan Konsumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.4 Dimensi Kepuasan Konsumen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.5 Manfaat Program Kepuasan Konsumen	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4 Metode Servqual.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.1 Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4.1 Uji Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5 Metode QFD (Quality Function Deyploment)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
2.5.1 Tujuan dan Manfaat QFD .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5.2 Proses QFD .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5.3 <i>House of Quality</i> (HOQ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6 Kerangka Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.7 Penelitian Sebelumnya .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
METODOLOGI PENELITIAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.1 Jenis Data dan Informasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.2 Variabel Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.3 Variabel Operasional .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Metode Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3 Metode Pengolahan Data dan Analisis Data	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.1 Pengolahan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.2 Metode Analisis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.3 Analisis QFD dengan HOQ .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4 Langkah-langkah Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB IV .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PENGOLAHAN DATA DAN PEMBAHASAN ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1 Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1 Kontruksi Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2 Pengolahan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1 Hasil Penyebaran Kuesioner.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2 Pengujian Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.2.3 Uji Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3 Perhitungan Nilai Servqual .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1 Analisis Gap SERVQUAL per-Dimensi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4 Analisis <i>Quality Function Deylopment</i> (QFD).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.1 Penyusunan Matriks <i>House Of Quality</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.2 Penyusunan <i>Planing Matrix</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5 Rumah Kualitas (House Of Quality) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.1 Analisis House Of Quality .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB V.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KESIMPULAN DAN SARAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1 Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2 Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR PUSTAKA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LAMPIRAN A .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LAMPIRAN B .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LAMPIRAN C .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LAMPIRAN D.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pasien .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 3. 1 Variabel Operasional .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.1 Daftar Ruangan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.2 Jumlah Pasien .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.3 Atribut Kuesioner .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.4 Uji Validitas Bagian Harapan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.5 Uji Validitas Bagian Kenyataan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.6 Perhitungan Nilai <i>Servqual</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.7 Gap Dimensi <i>Tangible</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.8 Gap Dimensi <i>Reliability</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.9 Gap Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.10 Gap Dimensi <i>Assurance</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.11 Gap Dimensi <i>Empathy</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.12 <i>Customer Needs</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.13 <i>Technical Requirment</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.14 Rata-rata Nilai Harapan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.15 Rata-rata Nilai Kenyataan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.16 <i>Customer Satisfication</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2. 1 Model *House of Quality* (HOQ) .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 2 Skema Kerangka Pemikiran .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 1 Flow Chart Pengolahan Data .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 2 Langkah-langkah Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.1 Uji Reliabilitas Harapan .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.2 Uji Reliabilitas Kenyataan .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.3 *Relationship Matrix* .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.4 *Correlation Matrix* .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.5 *Absolute* dan *Relative* .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.6 *House of Quality* .....**Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A .....**Error! Bookmark not defined.**

LAMPIRAN B .....**Error! Bookmark not defined.**

LAMPIRAN C .....**Error! Bookmark not defined.**

LAMPIRAN D .....**Error! Bookmark not defined.**



