



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR RUMUS .....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	I-1
1.2 Rumusan Masalah.....	I-7
1.3 Tujuan Penelitian .....	I-8
1.4 Manfaat Penelitian .....	I-8
1.5 Batasan Masalah .....	I-8
1.6 Posisi Penelitian.....	I-9
1.7 Sistematika Penulisan .....	I-10
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Profil Rumah Sakit.....	II-1
2.2 Defenisi Rumah Sakit .....	II-1
2.2.1 Klasifikasi Rumah Sakit .....	II-3
2.3 Kualitas Pelayanan Rumah Sakit.....	II-4
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	II-4
2.3.2 Pelayanan Kesehatan Rawat Inap .....	II-5
2.4 Mutu Pelayanan .....	II-6



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5	Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Jasa .....	II-9
2.6	Logika <i>Fuzzy</i> .....	II-10
2.6.1	Himpunan <i>Fuzzy</i> .....	II-13
2.6.2	Teori Set <i>Fuzzy</i> .....	II-13
2.6.3	<i>Triangular Fuzzy Number</i> .....	II-14
2.6.4	Matriks <i>Fuzzy Quality Function Deployment (FQDF)</i> .....	II-15
2.7	<i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	II-18
2.7.1	Pengertian <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	II-19
2.7.2	Penerapan <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> ke Perusahaan Jasa .....	II-20
2.7.3	Metodologi <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	II-20
2.7.4	Manfaat Penerapan <i>Quality Function Deployment</i> ( <i>QFD</i> ) .....	II-21
2.8	Rumah Kualitas ( <i>House of Quality</i> ).....	II-21
2.9	Tahapan Implementasi dan Langkah-langkah dalam Membangun <i>Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	II-26
2.9.1	Tahapan Implementasi <i>Quality Function Deployment</i> ( <i>QFD</i> ).....	II-26
2.10	Penentuan Sampel dan Populasi.....	II-27
2.11	Kuesioner.....	II-28
2.12	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	II-29
2.12.1	Uji Validitas.....	II-29
2.12.2	Uji Reliabilitas.....	II-29
2.13	Skala <i>Likert</i> .....	II-30

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1	Studi Pendahuluan dan Studi Literatur .....	III-2
3.2	Identifikasi Masalah .....	III-2
3.3	Perumusan Masalah.....	III-2
3.4	Tujuan Penelitian.....	III-3
3.5	Penentuan Populasi dan Sampel.....	III-3
3.6	Pembuatan Kuesioner .....	III-3
3.6.1	Menentukan Variabel .....	III-4



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.6.2	Membuat Daftar Pertanyaan.....	III-4
3.6.3	Menentukan Skala Pengukuran .....	III-5
3.7	Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	III-5
3.8	Pengumpulan Data.....	III-6
3.8.1	Data Primer .....	III-7
3.8.2	Data Sekunder .....	III-7
3.9	Pengolahan Data.....	III-7
3.9.1	Matriks <i>Fuzzy Quality Function Deployment (QFD)</i> .....	III-7
3.9.2	Pengolahan QFD .....	III-9
3.10	Analisis Pengolahan Data .....	III-10
3.11	Kesimpulan dan Saran .....	III-10

**BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

4.1	Pengumpulan Data.....	IV-1
4.1.1	Profil Rumah Sakit Mesra.....	IV-1
4.1.2	Visi dan Misi Rumah Sakit Mesra .....	IV-2
4.1.3	Pelayanan di Rumah Sakit Mesra.....	IV-3
4.1.4	Struktur Organisasi.....	IV-4
4.2	Pengolahan Data.....	IV-4
4.2.1	Pengujian Validitas.....	IV-4
4.2.2	Pengujian Reliabilitas .....	IV-7
4.2.3	Perhitungan Jawaban Responden .....	IV-10
4.2.4	Pembentukan Matriks <i>Fuzzy Quality Function Deployment</i> .....	IV-13
4.2.4.1	Matriks <i>Fuzzy Quality Function Deployment</i> .....	IV-13
4.2.5	Pengolahan Integrasi <i>Fuzzy Quality Function Deployment (FQFD)</i> .....	IV- 27
4.2.5.1	Penentuan Respon Teknis ( <i>Technical Response</i> ) dari Atribut Kebutuhan Pelanggan ( <i>Customer Needs</i> ).....	IV-27



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB V ANALISA**

5.1	Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	V-1
5.1.1	Pengujian Validitas Tingkat Kepentingan .....	V-1
5.1.2	Pengujian Validitas Kinerja .....	V-1
5.1.3	Pengujian Reliabilitas Tingkat Kepentingan .....	V-2
5.1.4	Pengujian Reliabilitas Kinerja .....	V-2
5.2	Matriks <i>Fuzzy Quality Function Deployment</i> .....	V-2
5.2.1	Penentuan Tingkat Kepentingan dari Atribut Kebutuhan .....	V-3
5.2.2	Penentuan Tingkat Kepuasan dibandingkan dengan Tingkat Harap.....	V-3
5.2.3	Perhitungan Tingkat Kepentingan Akhir.....	V-4
5.3	<i>Quality Function Deployment</i> .....	V-4
5.3.1	Penentuan Respon Teknis .....	V-4
5.3.2	Hubungan Antara Respon Teknis dan Kebutuhan Proses.....	V-7
5.3.3	Hubungan Antara Respon Teknis (Parameter Teknik).....	V-8
5.3.4	Penentuan Hubungan antara Atribut Kebutuhan Pelanggan dan Respon Teknis dengan <i>Fuzzy</i> <i>Number (Relationship Whats and Hows)</i> .....	V-12
5.3.5	Penentuan tingkat Kepentingan Akhir.....	V-22

**BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1	Kesimpulan .....	VI-1
6.2	Saran .....	VI-2

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**