

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