

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN DEPAN | i |
| HALAMAN NOTA PEMBIMBING | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN | iv |
| MOTTO | v |
| PERSEMBAHAN | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| ABSTRAK..... | ix |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Fokus Penelitian | 7 |
| C. Rumusan Masalah..... | 7 |
| D. Tujuan Penelitian | 8 |
| E. Manfaat Penelitian | 8 |
| F. Sistematika Penulisan | 9 |
| | |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | |
| A. Tinjauan Pustaka | 11 |
| 1. Persepsi Masyarakat..... | 11 |
| a. Persepsi | 11 |
| b. Masyarakat..... | 22 |
| 2. <i>Total Quality Service</i> | 24 |
| a. <i>Total</i> | 24 |
| b. <i>Quality</i> (Kualitas) | 24 |
| 3. <i>Service</i> atau Pelayanan | 35 |
| a. Pengertian <i>Service</i> atau pelayanan..... | 35 |
| b. Asas Pelayanan | 36 |
| c. Jenis Pelayanan | 39 |
| d. Dasar-Dasar Pelayanan..... | 40 |
| e. Standar Pelayanan..... | 42 |
| 4. <i>Total Quality Service</i> | 43 |
| a. Pengertian <i>Total Quality Service</i> | 43 |
| b. <i>Total Quality Service</i> dalam pandangan Islam | 45 |

| | | |
|--|---|-----|
| c. | Fokus <i>Total Quality Service</i> | 50 |
| d. | Implementasi <i>Total Quality Service</i> | 53 |
| e. | Manfaat Implementasi <i>Total Quality Service</i> | 62 |
| B. | Hasil Penelitian Terdahulu..... | 62 |
| C. | Kerangka Berfikir | 67 |
| D. | Daftar Pertanyaan..... | 68 |
| | | |
| BAB III METODE PENELITIAN | | |
| A. | Jenis Dan Pendekatan Penelitian..... | 70 |
| B. | Setting Penelitian | 70 |
| C. | Subyek Penelitian..... | 71 |
| D. | Sumber Data..... | 71 |
| E. | Teknik Pengumpulan Data..... | 72 |
| F. | Uji Keabsahan Data | 74 |
| G. | Metode Analisis Data..... | 76 |
| | | |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | |
| A. | Gambaran Objek Penelitian | 78 |
| 1. | Deskripsi Rumah Sakit Umum Kumala Siwi Mijen..... | 78 |
| 2. | Sejarah Umum Rumah Sakit Umum Kumala Siwi Mijen..... | 78 |
| 3. | Profil Rumah Sakit Umum Kumala Siwi Mijen | 79 |
| 4. | Visi, Misi, dan Filosofi Rumah Sakit Umum Kumala Siwi Mijen | 80 |
| 5. | Struktur Organisasi | 81 |
| B. | Deskripsi Data Penelitian..... | 82 |
| 1. | <i>Total Quality Service</i> yang diterapkan di Rumah Sakit Kumala Siwi..... | 82 |
| 2. | Persepsi Masyarakat Terhadap <i>Total Quality Service</i> di Rumah Sakit Kumala Siwi. | 86 |
| 3. | Kesesuaian yang diberikan Antara Persepsi Masyarakat Terhadap <i>Total Quality Service</i> | 107 |
| 4. | Faktor Pendukung dan Penghambat terkait dengan Pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Kumala Siwi..... | 111 |
| C. | Analisis Data Penelitian | 113 |
| 1. | <i>Total Quality Service</i> yang diterapkan di Rumah Sakit Kumala Siwi | 113 |

| | |
|--|-----|
| 2. Persepsi Masyarakat Terhadap <i>Total Quality Service</i> yang Diberikan. | 117 |
| 3. Kesesuaian antara <i>Total Quality Service</i> yang diterima Masyarakat dengan yang diberikan pihak Rumah Sakit Kumala Siwi | 119 |
| 4. Faktor Pendukung dan Penghambat Terkait dengan Pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Kumala Siwi..... | 131 |

BAB V PENUTUP

| | |
|---------------------|-----|
| A. Kesimpulan | 135 |
| B. Saran | 136 |

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 2.1. | Komponen kualitas dari berbagai Negara | 25 |
| Tabel 2.2. | Variabel penilaian kualitas | 30 |
| Tabel 2.3. | Implementasi TQS berdasarkan ISO | 59 |
| Tabel 2.4. | Hasil Penelitian terdahulu | 63 |
| Tabel 4.1 | Fasilitas pelayanan (ruang inap)..... | 85 |



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Faktor yang mempengaruhi persepsi17
 Gambar 2.2 Proses Persepsi.....20
 Gambar 2.3 Skema Proses Persepsi.....21
 Gambar 2.4 Model Persepsi.....22
 Gambar 2.5 Model Kualitas Jasa.....34
 Gambar 2.6 Siklus *Total Quality Service*44
 Gambar 2.7 *Siklus pengukuran dalam jasa berkualitas*52
 Gambar 2.8 Implementasi TQS57
 Gambar 2.9 Implementasi TQS dengan pendekatan Deming.....61
 Gambar 2.10 Kerangka Berfikir67

