

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	ii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Asumsi	3
1.6 Manfaat Penelitian	3
1.7 Penelitian Terdahulu	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Definisi Kinerja dan Pengukuran Kinerja	6
2.1.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	6
2.1.2 Tujuan Pengukuran Kinerja	7
2.1.3 Manfaat Penilaian Kinerja	8

2.2 Pengertian Rumah Sakit	10
2.2.1 Definisi Rumah Sakit	10
2.3 Uji kecukupan Data	11
2.4 Uji Validitas	11
2.5 Uji Reabilitas	14
2.6 <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP)	15
2.6.1 Definisi <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP)	15
2.6.2 Keuntungan <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP) .	16
2.6.3 Prinsip-Prinsip Dasar <i>Analytic Hierarchy Process</i> (AHP)	17
2.6.4 Perhitungan Bobot Elemen	20
2.6.5 Perhitungan Indeks Konsistensi	21
2.6.6 Perhitungan Rasio Konsistensi	21
2.6.7 Kelebihan <i>Analytic Hierarchy Process</i> (AHP)	22
2.6.8 Alasan Menggunakan Metode <i>Analytic Hierarchy</i> <i>Process</i> (AHP)	22
2.7 <i>Statistical Product And Service Solution</i> (SPSS)	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1 Tahapan Metodologi Penelitian yang dilakukan Peneliti	24
3.2 Langkah-Langkah Pemecahan Masalah	27
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	28
4.1 Pengumpulan Data	28
4.1.1 Sekilas Tentang Rumah Sakit Daerah HM Ryacudu	28
4.1.2 Lokasi dan Luas Bangunan Rumah Sakit Daerah HM Ryacudu	29
4.1.2.1 Tanah	29
4.1.3 Hasil Kuesioner Kepuasan Pelanggan	30
4.1.4 Pengambilan Keputusan dengan <i>Analytic</i>	

	<i>Hierarchy Process (AHP)</i>	32
4.2	Pengolahan Data	38
4.2.1	Pengolahan Data Secara Manual	38
4.2.1.1	<i>Scoring</i>	38
4.2.1.2	Rata-rata Setiap Pertanyaan	39
4.2.1.3	Cek Kecenderungan	40
4.2.1.4	Uji Kecukupan Data	41
4.2.1.5	Uji Keseragaman Data	41
4.2.2	Uji Validitas dan Realibilitas Menggunakan SPSS	42
4.2.3	Uji <i>Analytic Hierarchy Process (AHP)</i>	43
BAB V	ANALISIS	52
5.1	Analisis Kuesioner Kepuasan pelanggan Perhitungan Secara SPSS	52
5.1	Analisis Kuesioner Perhitungan Secara <i>Analytic Hierarchy Process (AHP)</i>	53
BAB VI	SIMPULAN DAN SARAN	56
6.1	Simpulan	56
6.2	Saran	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Contoh Struktur Hierarki	19
Gambar 2	Flowchart Pemecahan Masalah	27
Gambar 3	Denah Lokasi Rumah Sakit Daerah HM Ryacudu	29
Gambar 4	Rumah Sakit Daerah HM Ryacudu	30
Gambar 5	Usia Responden	30
Gambar 6	Jenis kelamin Responden	31
Gambar 7	Profesi Responden	31
Gambar 8	Struktur Hierarki Pemilihan Kinerja Karyawan	34

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Skala Dasar <i>Analytic Hierarchy Process</i> (AHP)	18
Tabel 2	Matriks Perbandingan	20
Tabel 3	Tabel Nilai Indeks Random	22
Tabel 4	Usia Responden	30
Tabel 5	Jenis Kelamin Responden	31
Tabel 6	Profesi Responden	31
Tabel 7	Jawaban Kuesioner Perbandingan Kriteria Pemilihan Keputusan	35
Tabel 8	Rata-rata Jawaban Pembulatan Pembobotan Kriteria	37
Tabel 9	Perhitungan Kuesioner	38
Tabel 10	Rata-rata Setiap Pertanyaan	39
Tabel 11	Rata-rata Setiap Pertanyaan	40
Tabel 12	Uji Validitas Pelayanan Karyawan Kepada Konsumen	42
Tabel 13	Uji Reabilitas Pelayanan	43
Tabel 14	Matriks Perbandingan Pasangan untuk Kriteria	44
Tabel 15	Matriks Normalisasi dengan Rata-rata Baris untuk Kriteria	46
Tabel 16	Matriks Perbandingan Pasangan dan Vektor Preferensi untuk Kriteria	47
Tabel 17	Hasil Perkalian Matriks Dan Vektor Untuk Kriteria	48
Tabel 18	Matriks Perbandingan Pasangan Alternatif Pasangan Alternatif Hasil	50
Tabel 19	Matriks Normalisasi Dengan Rata-Rata Baris Untuk Alternatif Hasil	50
Tabel 20	Matriks Perbandingan Pasangan Vector Preferensi	

	Alternatif Hasil	50
Tabel 21	Hasil Perkalian Matriks Dan Vektor Alternatif	
	Hasil	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Hasil Wawancara	L-1
Lampiran 2	Kuesioner Kepuasan Pelanggan	L-4
Lampiran 3	Kuesioner Bisnis Internal	L-6
Lampiran 4	Kuesioner Pertumbuhan dan Pembelajaran	L-8
Lampiran 5	Data Olahan SPSS Kuesioner Kepuasan Pelanggan	L-6
Lampiran 6	Data Olahan SPSS Kuesioner Bisnis Internal	L-10
Lampiran 7	Daftar Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan Pegawai Negeri Sipil	L-18
Lampiran 8	Kuesioner Penelitian II	L-22
Lampiran 9	Kuesioner Penelitian III	L-31
Lampiran 10	Lampiran Foto-Foto Rumah Sakit Daerah HM Ryacudu	L-35