

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 RSIA Humanna Priima .....	1
Gambar I.2 Logo RS Humanna Priima .....	3
Gambar I.3 Presentase Keluhan Kesehatan Penduduk Indonesia Tahun 2018-2022 .....	6
Gambar I.4 Peningkatan Jumlah Rumah Sakit di Indonesia Tahun 2018-2022.....	8
Gambar I.5 Jumlah Rumah Sakit di Pulau Jawa Tahun 2022 .....	9
Gambar I.6 Persentase Keluhan Kesehatan Masyarakat Kota Bandung.....	14
Gambar II.1 Konsep Servqual.....	33
Gambar II.2 Matrix House of Quality (HoQ) .....	47
Gambar II.3 Part Deployment Matrices .....	51
Gambar II.4 Model Penelitian Terdahulu (Satu).....	71
Gambar II.5 Model Penelitian Terdahulu (Dua) .....	72
Gambar II.6 Model Penelitian Terdahulu (Tiga).....	73
Gambar II.7 Model Penelitian Terdahulu (Empat).....	74
Gambar II.8 Kerangka Penelitian.....	75
Gambar III.1 Tahapan Penelitian .....	85
Gambar III.2 Contoh Kuesioner Fungsional dan Disfungsional Kano .....	98
Gambar IV.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	114
Gambar IV.2 Responden Berdasarkan Usia .....	114
Gambar IV.3 Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan .....	115
Gambar IV.4 Responden Berdasarkan Keterangan Kunjungan .....	116
Gambar IV.5 Hubungan Antara Karakteristik Teknis .....	138
Gambar IV.6 Nilai Hubungan Kebutuhan Pelanggan dan Karakteristik Teknis .	140
Gambar IV.7 Matriks Hasil House of Quality .....	148
Gambar IV.8 Matriks Hasil Part Deployment .....	173