

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
IDENTITAS TIM PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Pendahuluan.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Kerangka Konsep.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Penyelenggaraan Makanan Institusi.....	6
B. Penyelenggaraan Makanan Rumah Sakit.....	8
C. Total Quality Management.....	10
D. Kepuasan Konsumen.....	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	21
A. Jenis Penelitian.....	21
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	21
C. Populasi dan Sampel.....	21
D. Variabel Penelitian.....	23
E. Definisi Operasional Variabel.....	23
F. Instrumen Penelitian.....	25
G. Metode Pengumpulan Data.....	26
H. Pengolahan dan Analisis Data.....	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
A. Gambaran Umum RSUD Dr Soedomo.....	32
B. Penyelenggaraan Makanan di Instalasi Gizi RSUD Dr Soedomo Trenggalek.....	37

	Halaman
C. Gambaran Penerapan <i>Total Quality Management</i> pada Penyelenggaraan Makanan	47
D. Kepuasan Konsumen Penyelenggaraan Makanan di RSUD Dr Soedomo	66
E. Hubungan <i>Total Quality Management</i> (TQM) dengan Kepuasan Konsumen Penyelenggaraan Makanan di RSUD Dr Soedomo.....	84
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 85
A. Kesimpulan.....	85
B. Saran	86
C. Kelemahan Penelitian	87
 DAFTAR PUSTAKA	 88
LAMPIRAN	91

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	20
Tabel 2. Definisi Operasional Variabel	23
Tabel 3. Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	31
Tabel 4. Ketenagaan di RSUD Dr Soedomo Trenggalek	35
Tabel 5. Kegiatan dan Nomor SOP (Standar Operasional Prosedur) Kegiatan Penyelenggaraan Makanan di Instalasi Gizi RSUD Dr Soedomo.....	37
Tabel 6. Karakteristik Responden TQM Berdasarkan Pekerjaan.....	47
Tabel 7. Karakteristik Responden TQM Berdasarkan Jabatan	48
Tabel 8. Karakteristik Responden TQM Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 9. Hasil Penilaian TQM Pada Perencanaan Biaya Makan di Instalasi Gizi RSUD Dr. Soedomo Trenggalek	50
Tabel 10. Hasil Penilaian TQM Pada Perencanaan Menu di Instalasi Gizi RSUD Dr. Soedomo Trenggalek	51
Tabel 11. Hasil Penilaian TQM Pada Perencanaan Standar-standar di Instalasi Gizi RSUD Dr. Soedomo Trenggalek	53
Tabel 12. Hasil Penilaian TQM Pada Perencanaan Pengadaan Bahan Makanan di Instalasi Gizi RSUD Dr. Soedomo Trenggalek	54
Tabel 13. Hasil Penilaian TQM Pada Perencanaan Penerimaan Bahan Makanan di Instalasi Gizi RSUD Dr. Soedomo Trenggalek	56
Tabel 14. Hasil Penilaian TQM Pada Perencanaan Sistem Penyimpanan Bahan Makanan di Instalasi Gizi RSUD Dr. Soedomo Trenggalek	57
Tabel 15. Hasil Penilaian TQM Pada Perencanaan Persiapan dan Pemasakan Bahan Makanan di Instalasi Gizi RSUD Dr. Soedomo Trenggalek	58
Tabel 16. Hasil Penilaian TQM Pada Perencanaan Cara Distribusi dan Penyajian Makanan di Instalasi Gizi RSUD Dr. Soedomo Trenggalek	60
Tabel 17. Hasil Penilaian TQM Pada Perencanaan Alat Pelindung Diri di Instalasi Gizi RSUD Dr. Soedomo Trenggalek	62
Tabel 18. Hasil Penilaian Quality Planning di Instalasi Gizi RSUD Dr. Soedomo Trenggalek.....	63
Tabel 19. Hasil Penilaian Quality Control di Instalasi Gizi RSUD Dr. Soedomo Trenggalek.....	64
Tabel 20. Hasil Penilaian Quality Assurance di Instalasi Gizi RSUD Dr. Soedomo Trenggalek.....	65
Tabel 21. Hasil Penilaian Quality Improvement di Instalasi Gizi RSUD Dr. Soedomo Trenggalek	65
Tabel 22. Karakteristik Responden Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kelompok Usia	67
Tabel 23. Karakteristik Responden Kepuasan Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin	68

	Halaman
Tabel 24. Karakteristik Responden Kepuasan Konsumen Berdasarkan Pekerjaan.....	69
Tabel 25. Karakteristik Responden Kepuasan Konsumen Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	70
Tabel 26. Karakteristik Responden Kepuasan Konsumen Berdasarkan Golongan Pendapatan	72
Tabel 27. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	73
Tabel 28. Atribut di dalam Kuadran A.....	75
Tabel 29. Atribut di dalam Kuadran B (Pertahankan Posisi).....	76
Tabel 30. Atribut di dalam Kuadran C (Prioritas Rendah).....	79
Tabel 31. Atribut di dalam Kuadran D (Berlebihan)	80
Tabel 32. Customer Satisfaction Index.....	81

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Konsep	5
Gambar 2. Alur Penyelenggaraan Makanan di Rumah Sakit (Sumber: PGRS, 2013)	9
Gambar 3. Diagram Klasifikasi Kepentingan (Sumber: Wijaya, 2018)	19
Gambar 4. Diagram Klasifikasi Kepentingan (Sumber: Wijaya, 2018)	29
Gambar 5. Karakteristik Responden TQM Berdasarkan Pekerjaan	47
Gambar 6. Karakteristik Responden TQM Berdasarkan Jabatan	48
Gambar 7. Karakteristik Responden TQM Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Gambar 8. Karakteristik Responden Kepuasan Konsumen Berdasarkan Kelompok Usia (Tahun)	67
Gambar 9. Karakteristik Responden Kepuasan Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Gambar 10. Karakteristik Responden Kepuasan Konsumen Berdasarkan Pekerjaan	70
Gambar 11. Karakteristik Responden Kepuasan Konsumen Berdasarkan Pendidikan Terakhir	71
Gambar 12. Karakteristik Responden Kepuasan Konsumen Berdasarkan Golongan Pendapatan.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Formulir Penelitian.....	91
Lampiran 2. Kuesinoer Penelitian	97
Lampiran 3. Output SPSS Validitas Form Kepuasan Konsumen.....	100
Lampiran 4. Karakteristik Responden	102
Lampiran 5. Hasil Survey Kepuasan Pasien.....	103
Lampiran 6. Hasil Survey Total Quality Manajement (TQM)	111
Lampiran 7. Siklus Menu Instalasi Gizi RSUD Dr Soedomo	121
Lampiran 8. Tarif Makan Pasien Berdasarkan Kelas dan Jenis Diet	145
Lampiran 9. Pembayaran Penelitian	150
Lampiran 10. Foto Kegiatan Penelitian	151