



**Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Menggunakan Metode
Zone Of Tolerance (ZOT) Dan Kano**

*Analysis of Outpatient Satisfaction Levels in Hospitals Using the Zone of Tolerance (ZOT)
and Kano Methods*

Achmad Ramadani Falah
191020700133

Dosen Pembimbing
Wiwik Sulistiyowati, ST., MT

Dosen Penguji
Dr. Hana Catur Wahyuni, ST., MT
Tedjo Sukmono, ST., MT

**Program Studi Teknik Industri
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
September 2023**

**LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL TUGAS AKHIR
(ARTIKEL / KARYA TULIS ILMIAH)**

Judul : Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Menggunakan Metode *Zone Of Tolerance* (ZOT) Dan Kano

Nama Mahasiswa : Achmad Ramadani Falah

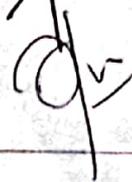
NIM : 191020700133

Disetujui oleh

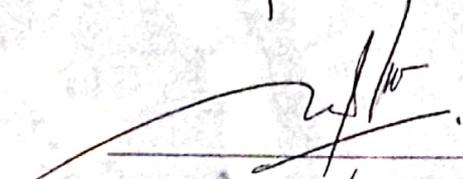
Dosen Pembimbing
Wiwik Sulistiyowati, ST., MT



Dosen Penguji 1
Dr. Hana Catur Wahyuni, ST., MT



Dosen Penguji 2
Tedjo Sukmono, ST., MT.



Diketahui oleh

Ketua Program Studi
Tedjo Sukmono, ST., MT
NIK. 205264



Dekan
Iswanto, ST., M.MT
NIK. 207319



Tanggal Ujian
(27/09/2023)

Tanggal Lulus
(27/09/2023)

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
DAFTAR ISI.....	iii
I. PENDAHULUAN.....	1
II. METODE.....	2
III. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	5
IV. SIMPULAN.....	12
UCAPAN TERIMA KASIH.....	12
REFERENSI.....	12

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Achmad Ramadani Falah
NIM : 191020700133
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Fakultas Sains dan Teknologi

DAN

Dosen Pembimbing : Wiwik Sulistiyowati, ST., MT
NIK/NIP : 950077
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Fakultas Sains dan Teknologi

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:

Judul : Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit
Menggunakan Metode *Zone Of Tolerance* (ZOT) Dan Kano

Kata Kunci : *Zone Of Tolerance*, Kano, SWOT, Kualitas Pelayanan

TELAH:

1. Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa.
2. Lolos uji cek kesamaan sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

SERTA*:

- Bertanggung jawab untuk** melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B.
- Menyerahkan tanggung jawab untuk** melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B kepada Bidang Pengembangan Publikasi Ilmiah DRPM UMSIDA.

Demikian pernyataan dari saya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima Kasih

Menyetujui,
Dosen Pembimbing



(Wiwik Sulistiyowati, ST., MT)
NIP/NIK. 950077

Sidoarjo, (21 September 2023)
Mahasiswa



(Achmad Ramadani Falah)
NIM. 191020700133

*Centang salah satu.

**PERNYATAAN MENGENAI KARYA TULIS ILMIAH DAN SUMBER INFORMASI SERTA
PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah tugas akhir saya dengan judul "**Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Menggunakan Metode *Zone Of Tolerance (ZOT) Dan Kano***" adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir karya tulis ilmiah tugas akhir saya ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Sidoarjo, 21 September 2023



Achmad Ramadani Falah
191020700133