

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>		<b>Halaman</b>
Tabel 3.1	Metode Pemilihan Sampel Acak Berdasarkan Strata .....	35
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	37
Tabel 3.3	Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r .....	41
Tabel 4.1	Pernyataan Responden Mengenai Pengetahuan Produk RS .....	44
Tabel 4. 2	Pernyataan Responden Mengenai Pengetahuan Harga – Harga yang Berlaku di RS .....	45
Tabel 4.3	Pernyataan Responden Mengenai Pengetahuan Tempat / Ruang Suatu Tindakan Akan Dilakukan .....	46
Tabel 4.4	Pernyataan Responden Mengenai Pengetahuan Setiap Ruang / Instalasi di RS .....	46
Tabel 4.5	Pernyataan Responden Untuk Melakukan Promosi dengan Memberikan Informasi Tentang RS Kepada Pasien .....	47
Tabel 4.6	Pernyataan Responden Bahwa Sikap dan Tindakan Akan Berpengaruh Terhadap Pelayanan Kesehatan yang Akan Diberikan .....	48
Tabel 4.7	Pernyataan Responden Mengenai Kelengkapan Sarana dan Prasarana RS .....	48
Tabel 4.8	Pernyataan Responden Melakukan Pelayanan Kesehatan Sesuai dengan Tugas Masing – Masing .....	49
Tabel 4.9	Pernyataan Responden Mengenai Pengetahuan Keberadaan RS Sekitar yang Menjadi Kompetitor .....	50
Tabel 4.10	Pernyataan Responden Bahwa Manajemen & Kebijakan – Kebijakan yang Ada Laik Disebut Kekuatan RS .....	50

Tabel 4.11	Pernyataan Responden Bahwa Kondisi Peralatan Operasional di RS Menunjang Pelayanan Kesehatan .....	51
Tabel 4.12	Pernyataan Responden Memberikan Pelayanan yang Sama dan Adil Kepada Semua Pihak .....	52
Tabel 4.13	Pernyataan Responden Mengenai Kesadaran Akan Tugas dan Tanggap Terhadap Masalah dan Keluhan Pasien .....	53
Tabel 4.14	Pernyataan Responden dalam Menyelesaikan Pekerjaan dengan Tepat dan Cepat .....	53
Tabel 4.15	Pernyataan Responden Bertindak Ramah, Sopan dan Bersahabat Kepada Pasien .....	54
Tabel 4.16	Pernyataan Responden Untuk Bersikap Jujur dan Memberikan Keterangan Yang Jelas .....	55
Tabel 4.17	Pernyataan Responden Untuk Menjamin Keamanan dan Ketenangan Pasien .....	55
Tabel 4.18	Pernyataan Responden Mengenai Kemampuan Untuk Melakukan Pendekatan dengan Semua Pasien .....	56
Tabel 4.19	Pernyataan Responden Mengenai Kemampuan Berkomunikasi Langsung dengan Pasien .....	57
Tabel 4.20	Pernyataan Responden Mengenai Kemampuan Mengatasi Masalah yang Dibutuhkan Pasien .....	57

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 4.1 Uji Dua Pihak .....	62

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Struktur Organisasi RSIA Hermina Depok
Lampiran 2	Hasil Kuesioner Pemahaman Pemasaran ( X )
Lampiran 3	Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan ( Y )
Lampiran 4	Data Hasil Kuesioner Korelasi
Lampiran 5	Kuesioner Mengenai Pemahaman Pemasaran
Lampiran 6	Kuesioner Mengenai Kualitas Pelayanan