

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Variabel Operasional	26
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	32
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	33
Tabel 4.3 Responden berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4.4 Responden berdasarkan Usia	34
Tabel 4.5 Responden berdasarkan Pekerjaan	35
Tabel 4.6 Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	36
Tabel 4.7 Perhitungan Frekuensi Jawaban Pasien BPJS	37
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Bobot	38
Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Mean	39
Tabel 4.10 Dimensi dan variable pernyataan	41
Tabel 4.11 Contoh perhitungan nilai <i>servqual</i> (Sk_1)	42
Tabel 4.12 Nilai <i>Servqual</i> , Sk_{ij} , TSQ dan \overline{TSQ}	43
Tabel 4.13 Gap antara Persepsi dan Ekspektasi	46
Tabel 4.14 Kebutuhan Pasien BPJS	48
Tabel 4.15 Jumlah Kebutuhan Pasien BPJS	49
Tabel 4.16 Distribusi Frekuensi Kebutuhan Pasien BPJS	50
Tabel 4.17 Penetapan Derajat Kepentingan Pasien BPJS	50
Tabel 4.18 <i>Competitive Benchmarking</i>	52
Tabel 4.19 Karakteristik Teknis	53
Tabel 4.20 Matriks Teknis	55
Tabel 5.1 Kepentingan Relatif	67