DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penentuan Kategori Kano .......................................................................... 15
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu .................................................................................. 21
Tabel 3.1 Variabel Operasional.................................................................................. 28
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin .................................. 35
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan pengobatan ..................................... 35
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan usia ................................................ 36
Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan pendidikan ..................................... 36
Tabel 4.5 Karakteristik Responden berdasarkan pekerjaan ..................................... 37
Tabel 4.6 Penilaian Harapan Pada Kualitas Jasa Pelayanan ........................................ 38
Tabel 4.7 Penilaian Persepsi atau Kepentingan Kualitas Jasa Pelayanan ....................... 39
Tabel 4.8 Tabel Reliabilitas ....................................................................................... 41
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Harapan ....................................................................... 43
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kenyataan .................................................................. 44
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas ................................................................................ 45
Tabel 4.12 Penilaian Kenyataan, Harapan, dan Gap tiap Atribut ................................. 46
Tabel 4.13 Harapan, Kenyataan dan Gap tiap Dimensi ............................................. 47
Tabel 4.14 Kualitas Pelayanan tiap dimensi ............................................................... 48
Tabel 4.15 Penilaian Tingkat Harapan dan Persepsi di Puskesmas Kelurahan Meruya Utara Terhadap Dimensi Tangible/ Bukti Fisik .......................................................... 48
Tabel 4.16 Penilaian Tingkat Harapan dan Kenyataan di Puskesmas Kelurahan Meruya Utara Terhadap Dimensi Reliability/ Empati ......................................................... 49
Tabel 4.17 Penilaian Tingkat Harapan dan Kenyataan di Puskesmas Kelurahan Meruya Utara terhadap Responsiveness/ Kesigapan ................................................. 49
Tabel 4.18 Penilaian Tingkat Harapan dan Kenyataan di Puskesmas Kelurahan Meruya Utara Terhadap Dimensi Assurance/ Jaminan .................................................. 50
Tabel 4.19 Penilaian Tingkat Harapan dan Kenyataan di Puskesmas Kelurahan Meruya Utara Terhadap Dimensi Empathy/ Empati ....................................................... 50

http://digilib.mercubuana.ac.id/
Tabel 4.20 Atribut Layanan Puskesmas Berdimensi Servqual ......................... 53
Tabel 4.21 Penetuan Kategori Kano untuk Tiap-tiap Atribut dari Seluruh Responden .................................................................................................................. 55
Tabel 4.22 Penetuan Kategori Kano untuk Tiap-tiap Atribut dari Pimpinan Puskesmas ...................................................................................................................... 57
Tabel 4.23 Jumlah kategori Kano tiap-tiap atribut layanan dari seluruh responden.. 58
Tabel 4.24 Penentuan Kategori Kano Seluruh Responde ........................................ 59
Tabel 4.25 Penentuan Kategori Kano untuk Pimpinan Puskesmas ....................... 61
Tabel 5.1 Gap Skor .................................................................................................. 64
Tabel 5.2 Ranking Gap Skor Atribut ........................................................................... 65
Tabel 5.3 Kesenjangan gap tiap dimensi .................................................................. 68
Tabel 5.4 Kualitas pelayanan tiap dimensi ................................................................. 69
Tabel 5.5 Perbandingan Preferensi antara Pasien dan Pimpinan Puskesma .......... 70

http://digilib.mercubuana.ac.id/