

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 Puskemas Kelurahan Meruya Utara Terhadap Dimensi Emphaty/ Empati.....	50

Tabel 4.20 Atribut Layanan Puskesmas Berdimensi <i>Servqual</i>	53
Tabel 4.21 Penentuan Kategori Kano untuk Tiap-tiap Atribut dari Seluruh Responden	55
Tabel 4.22 Penentuan 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 Puskesmas	70

