

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasionalisasi Konsep .....	35
Tabel 3.2 Kategori Deskriptif Persentase.....	41
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	50
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	51
Tabel 4.5 Distribusi Variabel X Item No 1 RSUD Kota Tangerang Dalam Kondisi Yang Baik.....	52
Tabel 4.6 Distribusi Variabel X Item No 2 Peralatan di RSUD Sudah Canggih Dan Sangat Mendukung Dalam Melakukan Pemeriksaan..	52
Tabel 4.7 Distribusi Variabel X Item No 3 Ruang Tunggu RSUD Kota Tangerang Nyaman Dan Memadai .....	53
Tabel 4.8 Distribusi Variabel X Item No 4 Kerapian petugas RSUD Kota Tangerang sudah memenuhi syarat.....	53
Tabel 4.9 Distribusi Variabel X Item No 5 Penampilan dan kondisi setiap ruangan RSUD Kota Tangerang sudah layak dan nyaman .....	54
Tabel 4.10 Distribusi Variabel X Item No 6 Kebersihan setiap ruangan RSUD Kota Tangerang sangat terjaga .....	54
Tabel 4.11 Distribusi Variabel X Item No 7 RSUD Kota Tangerang baik dalam menangani keluhan pasien. ....	55
Tabel 4.12 Distribusi Variabel X Item No 8 RSUD Kota Tangerang memberikan pelayanan yang akurat kepada pasien.....	55
Tabel 4.13 Distribusi Variabel X Item No 9 RSUD Kota Tangerang dalam menangani keluhan pasien dengan tenaga medis professional. ....	56
Tabel 4.14 Distribusi Variabel X Item No 10 RSUD Kota Tangerang selalu memberikan pelayanan dengan tepat dan benar sesuai dengan prosedur yang ada. ....	56
Tabel 4.15 Distribusi Variabel X Item No 11 RSUD Kota Tangerang Melayani dengan ramah saat melakukan pengobatan. ....	57
Tabel 4.16 Distribusi Variabel X Item No 12 Pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pengobatan di RSUD Kota Tangerang.....	58
Tabel 4.17 Distribusi Variabel X Item No 13 Pegawai medis dan non medis di RSUD Kota Tangerang sopan dalam memberikan pelayanan kepada pasien .....	58
Tabel 4.18 Distribusi Variabel X Item No 14 Petugas medis dan non medis RSUD Kota Tangerang berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pengobatan. ....	59

Tabel 4.19 Distribusi Variabel X Item No 15 Pegawai RSUD Kota Tangerang baik medis dan non medis mampu mengatasi keluhan pasien. ....	59
Tabel 4.20 Distribusi Variabel X Item No 16 Petugas medis dan non medis RSUD Kota Tangerang selalu cepat dan merespon keinginan pasien. ....	60
Tabel 4.21 Distribusi Variabel X Item No 17 Petugas medis dan non medis RSUD Kota Tangerang selalu sigap dalam menangani setiap keluhan pasien. ....	60
Tabel 4.22 Distribusi Variabel X Item No 18 Pihak RSUD Kota Tangerang selalu memberikan tanggapan terhadap sarana yang telah diberikan oleh para pasien. ....	61
Tabel 4.23 Distribusi Variabel X Item No 19 Petugas non medis dan medis RSUD Kota Tangerang memberikan pelayanan tanpa memandang status pasien. ....	61
Tabel 4.24 Distribusi Variabel X Item No 20 Memberi perhatian kepada pasien dalam pengobatan maupun pelayanannya. ....	62
Tabel 4.25 Deskripsi Data Variabel Kualitas pelayanan (X) .....	63
Tabel 4.26 Kategori Deskriptif Persentase Kualitas pelayanan .....	64
Tabel 4.27 Distribusi Variabel Y Item No 1 RSUD Kota Tangerang memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan yang diharapkan.....	65
Tabel 4.28 Distribusi Variabel Y Item No 2 Pihak RSUD Kota Tangerang selalu menanggapi keluhan kami dengan cepat dan tepat. ....	66
Tabel 4.29 Distribusi Variabel Y Item No 3 RSUD Kota Tangerang memiliki citra yang positif dan baik .....	66
Tabel 4.30 Distribusi Variabel Y Item No 4 Informasi mengenai prosedur pelayanan di RSUD Kota Tangerang mudah saya dapatkan. ....	67
Tabel 4.31 Distribusi Variabel Y Item No 5 Prosedur/tahapan alur pelayanan di RSUD Kota Tangerang mudah untuk saya pahami .	68
Tabel 4.32 Distribusi Variabel Y Item No 6 Persyaratan pelayanan yang diminta oleh RSUD Kota Tangerang tidak berbelit-belit. ....	68
Tabel 4.33 Distribusi Variabel Y Item No 7 Petugas pelayanan RSUD Kota Tangerang selalu ada di tempat. ....	69
Tabel 4.34 Distribusi Variabel Y Item No 8 Petugas pelayanan sangat disiplin dalam memberikan pelayanan. ....	69
Tabel 4.35 Distribusi Variabel Y Item No 9 Petugas pelayanan sangat bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan. ....	70

Tabel 4.36 Distribusi Variabel Y Item No 10 Petugas pelayanan medis atau non medis memiliki keahlian dan kecakapan dalam memberikan pelayanan. ....	70
Tabel 4.37 Distribusi Variabel Y Item No 11 Kecepatan pelayanan (pemberian pelayanan kesehatan) sangat baik. ....	71
Tabel 4.38 Distribusi Variabel Y Item No 12 Pelayanan, fasilitas dan lokasi yang diberikan RSUD Kota Tangerang dapatkan mempercepat kesembuhan pasien. ....	71
Tabel 4.39 Distribusi Variabel Y Item No 13 Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang adil dan sesuai dengan nomor antrian yang saya dapat.....	72
Tabel 4.40 Distribusi Variabel Y Item No 14 Petugas pelayanan bersikap ramah dan sopan saat memberikan pelayanan .....	73
Tabel 4.41 Distribusi Variabel Y Item No 15 Besarnya retribusi yang ditetapkan untuk setiap layanan yang diajukan telah sesuai dan wajar. ....	73
Tabel 4.42 Distribusi Variabel Y Item No 16 RSUD Kota Tangerang tidak memungut biaya tambahan selain retribusi resmi yang telah ditetapkan. ....	74
Tabel 4.43 Distribusi Variabel Y Item No 17 Jangka waktu pelayanan sesuai dengan target waktu pelayanan yang telah ditentukan .....	74
Tabel 4.44 Distribusi Variabel Y Item No 18 Penataan ruang pelayanan di RSUD Kota Tangerang bersih dan rapi. ....	75
Tabel 4.45 Distribusi Variabel Y Item No 19 Sarana dan prasarana yang disediakan RSUD Kota Tangerang sangat memudahkan proses pelayanan. ....	76
Tabel 4.46 Distribusi Variabel Y Item No 20 RSUD Kota Tangerang memberikan fasilitas pengaduan jika saya merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan .....	76
Tabel 4.47 Deskripsi Data Variabel Kepuasan pasien (Y) .....	77
Tabel 4.48 Kategori Deskriptif Persentase Kepuasan pasien.....	78
Tabel 4.49 Uji Normalitas Variabel Kualitas pelayanan (X).....	80
Tabel 4.50 Uji Normalitas Variabel Kepuasan pasien (Y) .....	81
Tabel 4.51 Uji Linieritas X dengan Y .....	82
Tabel 4.52 Coefficients Regresi Variabel X terhadap Y.....	83
Tabel 4.53 Coefficients Korelasi X dengan Y .....	85
Tabel 4.54 Coefficients Determinasi X terhadap Y .....	86