

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Rumah Sakit Peserta BPJS Kesehatan di DKI Jakarta.....	3
Gambar 1.2	Profil Rumah Sakit Harum Sisma Medika.....	5
Gambar 2.1	Konsep Pemasaran .....	12
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran.....	19
Gambar 3.1	Tahapan Penelitian .....	29
Gambar 4.1	Jenis Kelamin .....	44
Gambar 4.2	Usia Responden.....	45
Gambar 4.3	Pendidikan Terakhir.....	46
Gambar 4.4	Pekerjaan.....	47
Gambar 4.5	Presentase Garis Kontinum <i>Tangible</i> atau Bukti Fisik .....	50
Gambar 4.6	Presentase Garis Kontinum <i>Reliability</i> atau Keandalan.....	52
Gambar 4.7	Presentase Garis Kontinum <i>Responsiveness</i> atau Ketanggapan.....	55
Gambar 4.8	Presentase Garis Kontinum <i>Assurance</i> atau Jaminan.....	58
Gambar 4.9	Presentase Garis Kontinum <i>Empathy</i> .....	60
Gambar 4.10	Presentase Garis Kontinum Kualitas Pelayanan .....	62
Gambar 4.11	Presentase Garis Kontinum Kepuasan Pelanggan.....	65
Gambar 4.12	Hasil Uji Normalitas (Histogram) .....	66
Gambar 4.13	Grafik Normal <i>P-Plot of Regression Standarized Residual</i> .....	66
Gambar 4.14	Diagram Pencar (Scatterplot).....	68