

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Layanan Kesehatan	5
Tabel 1. 2 Alur pelayanan pasien PMN Rumah Sakit Mata Cicendo	6
Tabel 1. 3 Persyaratan Peserta BPJS	7
Tabel 1. 4 Kebijakan pada masa COVID-19 PMN Rumah Sakit Mata Cicendo ...	8
Tabel 1. 5 Keluhan Pasien dari Kotak Saran	12
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3. 1 Karakteristik Penelitian	42
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel	43
Tabel 3. 3 Pengukuran Skala Likert	45
Tabel 3. 4 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	49
Tabel 3. 5 Uji Validitas Kepuasan Pasien	51
Tabel 3. 6 Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 3. 7 Kriteria Interpretasi Skor	53
Tabel 4. 1 Skor Tanggapan Responden terhadap Dimensi <i>Tangibility</i>	59
Tabel 4. 2 Skor Tanggapan Responden terhadap Dimensi <i>Reliability</i>	61
Tabel 4. 3 Skor Tanggapan Responden terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i>	62
Tabel 4. 4 Skor Tanggapan Responden terhadap Dimensi <i>Assurance</i>	63
Tabel 4. 5 Skor Tanggapan Responden terhadap Dimensi <i>Emphaty</i>	64
Tabel 4. 6 Skor Tanggapan Responden terhadap Dimensi <i>Expectation</i>	66
Tabel 4. 7 Skor Tanggapan Responden terhadap Dimensi <i>Performance</i>	66
Tabel 4. 8 Skor Tanggapan Responden terhadap Dimensi <i>Comparison</i>	67
Tabel 4. 9 Uji Normalitas	69
Tabel 4. 10 Uji Multikolinearitas	70
Tabel 4. 11 Uji Regresi Linear Berganda.....	71
Tabel 4. 12 Uji F	73
Tabel 4. 13 Uji T	75
Tabel 4. 14 Koefisien Determinasi.....	76