

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keluhan Pasien FKTP BPJS Kesehatan	7
Tabel 2. 2 Kajian Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3. 1 Jenis Penelitian.....	34
Tabel 3. 2 Operasional Variabel.....	36
Tabel 3. 3 Skala Pengukuran.....	41
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 3. 5 Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 3. 6 Kriteria Intrepretasi Skor	51
Tabel 4.1 Analisis Deskriptif Variabel Tangible	60
Tabel 4.2 Analisis Deskriptif Variabel Reliability.....	64
Tabel 4.3 Analisis Deskriptif Variabel Responsiveness	68
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Variabel Assurance	72
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Variabel Empathy	76
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Hasil Penilaian Kualitas Pelayanan	80
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Variabel Customer Satisfaction	81
Tabel 4.9 Uji Normalitas.....	86
Tabel 4. 10 Hasil Uji Asumsi Multikolinearitas	89
Tabel 4. 11 Hasil Uji Asumsi Heteroskedastisitas Uji Glejser	90
Tabel 4.12 Nilai Loading Factor	91
Tabel 4.13 Nilai Reliabilitas dan AVE	93
Tabel 4. 14 Cross Loading	94
Tabel 4.15 Hasil Analisis Model Struktural.....	95
Tabel 4.16 Model Fit.....	96
Tabel 4.17 Analisis Model Struktural Model Analisis Kedua	99
Tabel 4.18 Jawaban Hipotesis Penelitian.....	100