

## DAFTAR TABEL

Nomor	Nama Tabel	Halaman
3.1	Pengukuran Tingkat Reabilitas.....	27
3.2	Skala Likert Kualitas Pelayanan & Kepuasan Pelanggan.....	28
3.3	Total Penilaian Tingkat Kualitas Pelayanan & Kepuasan Pelanggan.....	30
3.4	Total Rata-Rata Penilaian Tingkat Kualitas Pelayanan & Kepuasan Pelanggan.....	30
3.5	Interprestasi Koefisien Kolerasi Nilai r.....	32
3.6	Variabel Dimensi Indikator Kualitas Pelayanan.....	36
3.7	Variabel Dimensi Indikator Kepuasan Konsumen.....	37
4.1	Karakteristik berdasarkan jenis kelamin.....	41
4.2	Karakteristik berdasarkan tingkat usia.....	42
4.3	Karakteristik berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	42
4.4	Karakteristik berdasarkan Tingkat Edukasi (pendidikan).....	43
4.5	Karakteristik berdasarkan Tingkat Pengeluaran.....	43
5.1	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	44
5.2	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	45
5.3	Hasil Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan.....	46
5.4	Hasil Uji Reabilitas Kepuasan Pelanggan.....	46
5.5	Kenyamanan di Erha Clinic Cabang Mangga Besar.....	47

<b>Nomor</b>	<b>Nama Tabel</b>	<b>Halaman</b>
5.6	Kebersihan di Erha Clinic Cabang Mangga Besar.....	48
5.7	Fasilitas di Erha Clinic Cabang Mangga Besar.....	48
5.8	Penampilan Karyawan & dokter di Erha Clinic Cabang Mangga Besar.....	49
5.9	Keramahan & Kejujuran karyawan di Erha Clinic Cabang Mangga Besar.....	50
5.10	Kepedulian karyawan di Erha Clinic Cabang Mangga Besar.....	50
5.11	Perhatian karyawan di Erha Clinic Cabang Mangga Besar terhadap kemajuan terapi/pengobatan pelanggan.....	51
5.12	Usaha karyawan & Dokter di Erha Clinic Cabang Mangga Besar untuk mengenal Anda.....	52
5.13	Kemampuan Dokter di Erha Clinic Cabang Mangga Besar dalam melakukan terapi/pengobatan.....	53
5.14	Jam Kerja Praktek yang sesuai dengan kebutuhan Anda.....	53
5.15	Kecepatan karyawan di Erha Clinic Cabang Mangga Besar dalam melakukan proses administrasi & pembayaran.....	54
5.16	Kemampuan karyawan di Erha Clinic Cabang Mangga Besar dalam menanggapi keluhan pelanggan.....	55
5.17	Penanganan dokter mengatasi keluhan & memberikan pemecahan masalah kesehatan kulit Anda.....	56
5.18	Kecepatan & tanggapan karyawan dan dokter dalam membantu Anda.....	56
5.19	Kesigapan karyawan & dokter di Erha Clinic Cabang Mangga Besar dalam memberikan pelayanan.....	57
5.20	Kemudahan pelanggan berkomunikasi dengan karyawan di Erha Clinic Cabang Mangga Besar.....	58

<b>Nomor</b>	<b>Nama Tabel</b>	<b>Halaman</b>
5.21	Pengetahuan karyawan di Erha Clinic Cabang Mangga Besar mengenai jenis terapi/pengobatan serta kegunaannya.....	59
5.22	Karyawan & Dokter di Erha Clinic Cabang Mangga Besar yang berpengalaman di bidangnya.....	59
5.23	Kemampuan karyawan & dokter di Erha Clinic Cabang Mangga Besar dalam memahami kebutuhan terapi/pengobatan pelanggan.....	60
5.24	Fasilitas yang menunjang tercapainya tujuan terapi dan/atau pengobatan.....	61
5.25	Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	62
5.26	Kenyamanan di Erha Clinic Cabang Mangga Besar.....	64
5.27	Kebersihan di Erha Clinic Cabang Mangga Besar.....	65
5.28	Fasilitas di Erha Clinic Cabang Mangga Besar.....	65
5.29	Penampilan Karyawan & dokter di Erha Clinic Cabang Mangga Besar.....	66
5.30	Keramahan & Kejujuran karyawan di Erha Clinic Cabang Mangga Besar.....	67
5.31	Kepedulian karyawan di Erha Clinic Cabang Mangga Besar .....	67
5.32	Perhatian karyawan di Erha Clinic Cabang Mangga Besar terhadap kemajuan terapi/pengobatan pelanggan.....	68
5.33	Usaha karyawan & Dokter di Erha Clinic Cabang Mangga Besar untuk mengenal Anda.....	69
5.34	Kemampuan Dokter di Erha Clinic Cabang Mangga Besar dalam melakukan terapi/pengobatan.....	70
5.35	Jam Kerja Praktek yang sesuai dengan kebutuhan Anda.....	70

<b>Nomor</b>	<b>Nama Tabel</b>	<b>Halaman</b>
5.36	Kecepatan karyawan di Erha Clinic Cabang Mangga Besar dalam melakukan proses administrasi & pembayaran.....	71
5.37	Kemampuan karyawan di Erha Clinic Cabang Mangga Besar dalam menanggapi keluhan pelanggan.....	72
5.38	Penanganan dokter mengatasi keluhan & memberikan pemecahan masalah kesehatan kulit Anda.....	73
5.39	Kecepatan & tanggapan karyawan dan dokter dalam membantu Anda.....	73
5.40	Kesigapan karyawan & dokter di Erha Clinic Cabang Mangga Besar dalam memberikan pelayanan.....	74
5.41	Kemudahan pelanggan berkomunikasi dengan karyawan di Erha Clinic Cabang Mangga Besar.....	75
5.42	Pengetahuan karyawan di Erha Clinic Cabang Mangga Besar mengenai jenis terapi/pengobatan serta kegunaannya.....	76
5.43	Karyawan & Dokter di Erha Clinic Cabang Mangga Besar yang berpengalaman di bidangnya.....	76
5.44	Kemampuan karyawan & dokter di Erha Clinic Cabang Mangga Besar dalam memahami kebutuhan terapi/pengobatan pelanggan.....	77
5.45	Fasilitas yang menunjang tercapainya tujuan terapi dan/atau pengobatan.....	78
5.46	Rekapitulasi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	79