

## DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Halaman
1. Angka Kunjungan dan Utilitas tahun 2001 .....	04
2. Populasi peserta klinik provider .....	31
3. Pengukuran variabel penelitian .....	34
4. Sumber Daya Manusia SBU GSM .....	41
5. Karakteristik Jawaban untuk Kinerja Klinik Provider .....	46
6. Jawaban Tingkat kepentingan (harapan) .....	47
7. Skor rata-rata Kinerja Poliklinik .....	48
8. Jawaban responden untuk Dimensi Keandalan .....	49
9. Jawaban responden untuk Dimensi Tanggapan terhadap keluhan .....	50
10. Jawaban responden Dimensi Keyakinan .....	51
11. Jawaban responden Dimensi Perhatian .....	52
12. Jawaban responden Dimensi Berwujud .....	53
13. Hasil Analisa Kinerja klinik provider .....	54
14. Skor rata-rata tingkat kepentingan pelayanan klinik provider .....	55
15. Pendapat responden untuk Dimensi Keandalan .....	56
16. Pendapat responden untuk Dimensi responsive .....	57
17. Pendapat responden untuk Dimensi Keyakinan .....	58
18. Pendapat responden untuk Dimensi Perhatian .....	59
19. Pendapat responden untuk Dimensi Berwujud .....	60
20. Analisis dimensi harapan terhadap pelayanan .....	61
21. Peringkat dan Tingkat kesesuaian jawaban Responden .....	61
22. Hasil perhitungan korelasi pearson .....	62
23. Pemetaan hasil perhitungan instrument penelitian .....	65
24. Hasil pemetaan diagram kartesius .....	67
25. Kisi-kisi manajemen kualitas total .....	80