

DAFTAR TABEL

		Hal
Tabel 2.1	Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL	38
Tabel 4.1	Distribusi dan Frekuensi Karakteristik Pasien Rawat Jalan di Klinik Spesialis Mata Rumah Sakit Syarif Hidayatullah	96
Tabel 4.2	Distribusi Jawaban Harapan Pasien Terhadap Dimensi Mutu Bukti Langsung di Klinik Spesialis Mata Rumah Sakit Syarif Hidayatullah	99
Tabel 4.3	Distribusi Jawaban Kenyataan Yang Di Terima Pasien Terhadap Dimensi Mutu Bukti Langsung di Klinik Spesialis Mata Rumah Sakit Syarif Hidayatullah	101
Tabel 4.4	Rata-Rata Harapan dan Kenyataan Bukti Langsung	102
Tabel 4.5	Distribusi Jawaban Harapan Pasien Terhadap Dimensi Mutu Keandalan di Klinik Spesialis Mata Rumah Sakit Syarif Hidayatullah	106
Tabel 4.6	Distribusi Jawaban Kenyataan Yang Di Terima Pasien Terhadap Dimensi Mutu Keandalan di Klinik Spesialis Mata Rumah Sakit Syarif Hidayatullah	108
Tabel 4.7	Rata-Rata Harapan dan Kenyataan Keandalan	109
Tabel 4.8	Distribusi Jawaban Harapan Pasien Terhadap Dimensi Mutu Daya Tanggap di Klinik Spesialis Mata Rumah Sakit Syarif Hidayatullah	113
Tabel 4.9	Distribusi Jawaban Kenyataan Yang Di Terima Pasien Terhadap Dimensi Mutu Daya Tanggap di Klinik Spesialis Mata Rumah Sakit Syarif Hidayatullah	115
Tabel 4.10	Rata-Rata Harapan dan Kenyataan Daya Tanggap	117
Tabel 4.11	Distribusi Jawaban Harapan Pasien Terhadap Dimensi Mutu Jaminan di Klinik Spesialis Mata Rumah Sakit Syarif Hidayatullah	120
Tabel 4.12	Distribusi Jawaban Kenyataan Yang Di Terima Pasien Terhadap Dimensi Mutu Jaminan di Klinik Spesialis Mata Rumah Sakit Syarif Hidayatullah	122
Tabel 4.13	Rata-Rata Harapan dan Kenyataan Jaminan	124
Tabel 4.14	Distribusi Jawaban Harapan Pasien Terhadap Dimensi Mutu Empati di Klinik Spesialis Mata Rumah Sakit Syarif Hidayatullah	128
Tabel 4.15	Distribusi Jawaban Kenyataan Yang Di Terima Pasien Terhadap Dimensi Mutu Empati di Klinik Spesialis Mata Rumah Sakit Syarif Hidayatullah	130
Tabel 4.16	Rata-Rata Harapan dan Kenyataan Empati	131
Tabel 4.17	Rata-Rata Harapan dan Kenyataan Dimensi Mutu Pelayanan Di Klinik Spesialis Mata Rumah Sakit Syarif Hidayatullah	134
Tabel 4.18	Hasil Uji Perbedaan Antara Harapan dengan Kenyataan Dimensi	136

Mutu Pelayanan di Klinik Spesialis Mata Rumah Sakit Syarif Hidayatullah

Tabel 4.19	Nilai Uji Validitas Variabel Bukti Langsung di Klinik Spesialis Mata Rumah Sakit Syarif Hidayatullah Tahun 2018	138
Tabel 4.20	Nilai Uji Validitas Variabel Keandalan di Klinik Spesialis Mata Rumah Sakit Syarif Hidayatullah Tahun 2018	138
Tabel 4.21	Nilai Uji Validitas Variabel Daya Tanggap di Klinik Spesialis Mata Rumah Sakit Syarif Hidayatullah Tahun 2018	138
Tabel 4.22	Nilai Uji Validitas Variabel Jaminan di Klinik Spesialis Mata Rumah Sakit Syarif Hidayatullah Tahun 2018	139
Tabel 4.23	Nilai Uji Validitas Variabel Empati di Klinik Spesialis Mata Rumah Sakit Syarif Hidayatullah Tahun 2018	139
Tabel 4.24	Nilai Uji Reliabilitas Setiap Variabel di Klinik Spesialis Mata Rumah Sakit Syarif Hidayatullah Tahun 2018	140