

## DAFTAR TABEL

Nomor	halaman
1. Pengukuran Variabel Penelitian .....	35
2. Tingkat Harapan dan Pengalaman Dalam Prosedur Penerimaan Pasien Yang Cepat dan Tepat Versi Responden (hasil olahan kuesioner, 2003) .....	46
3. Tingkat Harapan dan Pengalaman Dalam Pelayanan Pemeriksaan, Pengobatan, dan Perawatan Yang Cepat dan Tepat Versi Responden (hasil olahan kuesioner, 2003) .....	47
4. Tingkat Harapan dan Pengalaman Dalam Prosedur Pelayanan Yang Tidak Berbelit-belit Versi Responden (hasil olahan kuesioner, 2003) .....	48
5. Tingkat Harapan dan Pengalaman Dalam Kemampuan Dokter dan Perawat Untuk Cepat Tanggap Menyelesaikan Keluhan Pasien Versi Responden (hasil olahan kuesioner, 2003) .....	48
6. Tingkat Harapan dan Pengalaman Dalam Kejelasan Informasi dan Mudah Dimengerti Yang Diberikan Petugas Versi Responden (hasil olahan kuesioner, 2003) .....	49
7. Tingkat Harapan dan Pengalaman Dalam Tindakan Yang Cepat Pada Saat Pasien Membutuhkan Versi Responden (hasil olahan kuesioner, 2003) .....	50
8. Tingkat Harapan dan Pengalaman Dalam Pengetahuan dan Kemampuan Para Dokter Menetapkan Diagnosa Penyakit Versi Responden (hasil olahan kuesioner, 2003) .....	50
9. Tingkat Harapan dan Pengalaman Dalam Keterampilan Para Dokter, Perawat dan Petugas Lainnya Dalam Bekerja Versi Responden (hasil olahan kuesioner, 2003) .....	51
10. Tingkat Harapan dan Pengalaman Dalam Pelayanan Yang Sopan dan Ramah Versi Responden (hasil olahan kuesioner, 2003) .....	52
11. Tingkat Harapan dan Pengalaman Dalam Jaminan Keamanan Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Pelayanan Versi Responden (hasil olahan kuesioner, 2003) .....	52

12. Tingkat Harapan dan Pengalaman Dalam Memberikan Perhatian Secara Khusus Kepada Setiap Pasien Versi Responden (hasil olahan kuesioner, 2003) .....	53
13. Tingkat Harapan dan Pengalaman Dalam Perhatian Petugas Terhadap Keluhan Pasien dan Keluarganya Versi Responden (hasil olahan kuesioner, 2003) .....	54
14. Tingkat Harapan dan Pengalaman Dalam Pelayanan kepada Semua Pasien Tanpa Memandang Status Sosial dan lain-lain Versi Responden (hasil olahan kuesioner, 2003) .....	54
15. Tingkat Harapan dan Pengalaman Dalam Kebersihan, Kerapihan dan Kenyamanan Ruang Versi Responden (hasil olahan kuesioner, 2003) .....	55
16. Tingkat Harapan dan Pengalaman Dalam Kelengkapan, Kesiapan dan Kebersihan Alat-alat Yang Dipakai Versi Responden (hasil olahan kuesioner, 2003) .....	56
17. Tingkat Harapan dan Pengalaman Dalam Kerapihan, Kebersihan dan Penampilan Petugas Versi Responden (hasil olahan kuesioner, 2003) .....	56
18. Hasil Perhitungan Rata-rata Penilaian Tingkat Kesesuaian Antara Tingkat Pengalaman dan Tingkat Harapan Pada Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Unit Gawat Darurat di Rumah Sakit Siloam Gleneagles .....	58