

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	halaman
1. Data hasil tabulasi kartu peduli pelanggan ; rata-rata selama Januari 2001 s/d Desember 2002	53
2. Data persepsi responden tentang pelayanan yang diberikan RS MPH kepada pasien	58
3. Hasil pengukuran kepuasan responden atas pelayanan yang diberikan RS MPH	63
4. Hasil t-test terhadap persepsi responden.....	68
5. Hasil analisis regresi berganda; pengaruh umur, pendidikan dan jenis kelamin terhadap persepsi responden tentang pelayanan RS MPH	69
6. Pengaruh pelayanan yang diberikan RS MPH terhadap kepuasan pasien	72
7. Daftar pertanyaan penelitian	74