

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