

## DAFTAR TABEL

No.	Nama Tabel	Halaman
1.1	Distribusi Jumlah Pasien Medical Check Up dan Jumlah yang Berulang Medical Check Up .....	4
1.2	Distribusi Prosentase Jumlah Pasien Medical Check Up dibanding Jumlah Pasien Rawat jalan tahun 2001-2006 di RSPIK .....	5
2.1	Sasaran dan Manfaat yang dapat Berguna Bagi Perusahaan Pelayanan yang Unggul .....	20
2.2	Penelitian yang relevan .....	41
3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Kualitas Pelayanan .....	46
3.2	Definisi Operasional dan Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	47
3.3	Definisi Operasional dan Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	48
4.1	Hasil Uji Validasi dan Reabilitas Faktor-faktor Kualitas Pelayanan MCU .....	56
4.2	Hasil Uji Validasi dan Reabilitas Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan MCU .....	57
4.3	Hasil Uji Validasi dan Reabilitas Faktor-faktor Loyalitas Pelanggan MCU .....	57
4.4	Koefisien korelasi dimensi-dimensi kualitas pelayanan.....	59
4.5	Distribusi Prosentase Frekwensi Responden berdasarkan Kelompok Umur .....	61
4.6	Distribusi Prosentase Frekwensi Responden berdasarkan Jenis kelamin .....	61
4.7	Distribusi Prosentase Frekwensi Responden berdasarkan Status Perkawinan .....	62
4.8	Distribusi Prosentase Frekwensi Responden berdasarkan Status Pendidikan .....	62

4.9. Distribusi Prosentase Frekwensi Responden berdasarkan Status Pekerjaan .....	63
4.10 Distribusi Prosentase Frekwensi Responden berdasarkan riwayat MCU, MCU di RSPIK dan Riwayat mendapat pelayanan di RSPIK 3 .....	64
4.11 Distribusi Prosentase Frekwensi Responden berdasarkan riwayat MCU di RSPIK dan Riwayat mendapat pelayanan di RSPIK .....	64
4.12 Distribusi Mean dan Standar Deviasi dari Indikator-Indikator dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan .....	65
4.13 Besar hubungan antar variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan .....	66
4.14 Distribusi Prosentase Rating Dimensi dari Variabel Kualitas Pelayanan	67
4.15 Distribusi Prosentase Rating Dimensi dari Variabel Kepuasan pelanggan	69
4.16 Distribusi Prosentase Rating Dimensi dari Variabel Loyalitas Pelayanan	70
4.17 Hasil Pengujian F-test (ANOVA)- Kualitas Pelayanan .....	71
4.18 Angka Koefisien Determinasi- Kualitas Pelayanan .....	72
4.19 Perbandingan dengan peneliti yang relevan mengenai: Pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	72
4.20 Hasil Uji T dan Koefisien Regresi- Kualitas Pelayanan .....	73
4.21 Perbandingan dengan peneliti yang relevan mengenai: Hasil Persamaan Regresi .....	75
4.22 Hasil Pengujian F-test (ANOVA)- Kepuasan Pelanggan .....	76
4.23 Angka Koefisien Determinasi - Kepuasan Pelanggan .....	76
4.24 Hasil Uji T dan Koefisien Regresi- Kepuasan Pelanggan .....	77
4.25 Hasil Pengujian F-test (ANOVA)- Loyalitas Pelanggan .....	78
4.26 Angka Koefisien Determinasi - Loyalitas Pelanggan .....	79
4.27 Tabel Uji T dan Koefisien Regresi- Loyalitas Pelanggan .....	79