

DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terkait	41
3.1 Definisi Operasional.....	44
4.1 Gambaran Persepsi Ekspektasi dan Kinerja Pelayanan Menurut Pasien BPJS Keshatan di RSUD Kabupaten Tangerang Tahun 2017 dengan Dimensi <i>Reliability</i>	51
4.2 Gambaran Persepsi Ekspektasi dan Kinerja Pelayanan Menurut Pasien BPJS Keshatan di RSUD Kabupaten Tangerang Tahun 2017 dengan Dimensi <i>Responsiveness</i>	52
4.3 Gambaran Persepsi Ekspektasi dan Kinerja Pelayanan Menurut Pasien BPJS Keshatan di RSUD Kabupaten Tangerang Tahun 2017 dengan Dimensi <i>Assurance</i>	53
4.4 Gambaran Persepsi Ekspektasi dan Kinerja Pelayanan Menurut Pasien BPJS Keshatan di RSUD Kabupaten Tangerang Tahun 2017 dengan Dimensi <i>Empathy</i>	54
4.5 Gambaran Persepsi Ekspektasi dan Kinerja Pelayanan Menurut Pasien BPJS Keshatan di RSUD Kabupaten Tangerang Tahun 2017 dengan Dimensi <i>Tangible</i>	54

DAFTAR GAMBAR

2.1 Proses Terjadinya Persepsi	11
2.2 <i>Importance Performance Matrix</i>	33
2.3 Kerangka Teori.....	40
3.1 Kerangka Konsep.....	43
4.1 Diagram <i>Importance Performance Matrix</i>	55

DAFTAR SINGKATAN

RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
ASKES	: Asuransi Kesehatan
FKRTL	: Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut
FKTP	: Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
SPM	: Standar Pelayanan Minimal
UU RI	: Undang-undang Republik Indonesia
KEPMENKES RI	: Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia
PERMENKES RI	: Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia
IP-A	: <i>Importance Performance Analysis</i>
ServQual	: <i>Service Quality</i>

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Izin Pelaksanaan Observasi Awal Penelitian

Lampiran 2. Surat Keterangan Penerimaan Penelitian

Lampiran 3. Formulir Persetujuan Pengambilan Data Penelitian

Lampiran 4. Uji Validitas Ekspektasi

Lampiran 5. Uji Validitas Kinerja

Lampiran 6. Uji Normalitas Ekspektasi

Lampiran 7. Uji Normalitas Kinerja

Lampiran 8. Formulir Bimbingan Skripsi

Lampiran 9. Dokumentasi

Lampiran 10. Kuesioner Ekspektasi dan Kinerja