

## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
Tabel 2.1	Dimensi dan Atribut Model <i>Service Quality</i>	15
Tabel 2.2	Sasaran dan Manfaat Keunggulan Layanan	18
Tabel 2.3	Penelitian Terdahulu	42
Tabel 2.4	Definisi Operasional	48
Tabel 3.1	Uji Validitas	59
Tabel 3.2	Uji Reliabilitas	60
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2018	62
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2018	62
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2018	63
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kunjungan Terakhir di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2018.	63
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kunjungan Pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2018.	64
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Alasan Berobat di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2018.	64
Tabel 4.7	Distribusi Persepsi Responden Berdasarkan Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2018.	65
Tabel 4.8	Distribusi Persepsi Responden Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan) Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2018.	66
Tabel 4.9	Distribusi Persepsi Responden Berdasarkan Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2018.	67
Tabel 4.10	Distribusi Persepsi Responden Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2018.	68
Tabel 4.11	Distribusi Persepsi Responden Berdasarkan Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati) Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2018.	69
Tabel 4.12	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Loyalitas Pasien Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2018.	70
Tabel 4.13	Distribusi Total Skor Responden Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Semua Dimensi	71
Tabel 4.14	Distribusi Total Frekuensi Loyalitas Pasien	72
Tabel 4.15	Pengaruh Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) Terhadap Loyalitas Pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2018	73

<b>Nomor</b>	<b>Judul Tabel</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 4.16	Pengaruh Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan) Terhadap Loyalitas Pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2018	74
Tabel 4.17	Pengaruh Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) Terhadap Loyalitas Pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2018	75
Tabel 4.18	Pengaruh Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan) Terhadap Loyalitas Pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2018.	76
Tabel 4.19	Pengaruh Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati) Terhadap Loyalitas Pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2018	77
Tabel 4.20	Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Patria IKKT Tahun 2018.	78

## DAFTAR GAMBAR

<b>Nomor</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1	Segitiga Pemasaran Jasa Layanan Kesehatan	25
Gambar 2.2	Kesenjangan Yang Berpengaruh Pada Kualitas Pelayanan	28
Gambar 2.3	Model Kontributor dan Detraktor Loyalitas	37
Gambar 2.4	Alur Unit Rawat Jalan	41
Gambar 2.5	Kerangka Berfikir	45
Gambar 2.6	Kerangka Konsep Penelitian	46

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Nomor</b>	<b>Judul Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
Lampiran 1	Formulir Bimbingan Skripsi	95
Lampiran 2	Bukti Perintah Perbaikan Skripsi	97
Lampiran 3	Surat Permohonan Izin Penelitian	100
Lampiran 4	Surat Keterangan Lolos Kaji Etik	101
Lampiran 5	Surat Persetujuan Penelitian	102
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas	103
Lampiran 7	Kuesioner	105
Lampiran 8	Hasil Uji Regresi Logistik	112