

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Kepuasan, loyalitas, dan perilaku pelanggan	12
Tabel 3.1	Definisi operasional variabel loyalitas pasien	42
Tabel 3.1	Alternatif jawaban dan skor pertanyaan	44
Tabel 3.2	Definisi operasional variabel kepuasan pelanggan	45
Tabel 3.2	Alternatif jawaban dan skor pertanyaan	47
Tabel 4.1	Distribusi frekuensi responden menurut jenis kelamin	51
Tabel 4.2	Distribusi frekuensi responden menurut kelompok umur	53
Tabel 4.3	Distribusi frekuensi responden menurut kelompok pendidikan	54
Tabel 4.4	Distribusi frekuensi kelompok pekerjaan	56
Tabel 4.5	Skor penilaian tingkat loyalitas pasien	57
Tabel 4.6	Distribusi frekuensi loyalitas tentang promosi dari mulut ke mulut	59
Tabel 4.7	Distribusi frekuensi loyalitas tentang kecenderungan melakukan pembelian	60
Tabel 4.8	Distribusi frekuensi loyalitas tentang sensitive terhadap tariff/harga	61
Tabel 4.9	Distribusi frekuensi loyalitas tentang perilaku pengajuan keluhan	62
Tabel 5.0	Skor penilaian tingkat kepuasan pasien	63

Table 5.2	Distribusi frekuensi kepuasan mengenai berwujud (Tangible)	65
Table 5.3	Distribusi frekuensi kepuasan mengenai kehandalan (Reliability)	66
Table 5.4	Distribusi frekuensi kepuasan mengenai ketanggapan (Responsiveness)	67
Table 5.5	Distribusi frekuensi kepuasan mengenai jaminan (Assurance)	68
Table 5.6	Distribusi frekuensi kepuasan mengenai empati (Emphaty)	69
Table 5.7	Uji Persyaratan Analisis	70
Table 5.8	Uji korelasi hubungan kepuasan pasien	71
Table 5.9	Distribusi tingkat loyalitas pasien	72
Table 6.0	Distribusi tingkat kepuasan pasien	76