

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Lain	15
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	21
Tabel 3. 2 Skor analisis data	23
Tabel 4. 1 Butir Pertanyaan Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (Responsivness) di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia	26
Tabel 4. 2 Tingkat Kepuasan dan Harapan Pasien Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (Responsivness) di RSKGM FKG UI	27
Tabel 4. 3 Butir Pertanyaan Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik (Tangible) di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia	28
Tabel 4. 4 Tingkat Kepuasan dan Harapan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik (Tangible) di RSKGM FKG UI	29
Tabel 4. 5 Butir Pertanyaan Berdasarkan Dimensi Keandalan (Reability) di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia	30
Tabel 4. 6 Tingkat Kepuasan dan Harapan Pasien Berdasarkan Dimensi Keandalan (Reability) di RSKGM FKG UI	31
Tabel 4. 7 Butir Pertanyaan Berdasarkan Dimensi Kepastian (Assurance) di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia	32
Tabel 4. 8 Tingkat Kepuasan dan Harapan Pasien Berdasarkan Dimensi Kepastian (Assurance) di RSKGM FKG UI	33
Tabel 4. 9 Butir Pertanyaan Berdasarkan Dimensi Empati (Emphaty) di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia	34
Tabel 4. 10 Tingkat Kepuasan dan Harapan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati (Emphaty) di RSKGM FKG UI	35
Tabel 4. 11 Nilai Gap (Servqual Score) Per Item Pertanyaan	37
Tabel 4. 12 Hasil Gap Lima Dimensi	38