

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model konseptual <i>Servqual</i>	18
Gambar 2.2 Diagram kartesius	23
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Penelitian	34
Gambar 4.1 Diagram Jenis Kelamin	49
Gambar 4.2 Diagram Usia.....	49
Gambar 4.3 Diagram Tingkat Pendidikan Terakhir.....	50
Gambar 4.4 Diagram Kategori Pelayanan Pasien	51
Gambar 4.5 Diagram Jenis Pekerjaan	51
Gambar 4.6 Diagram Jumlah Pendapatan Per Bulan	52
Gambar 4.7 Pemetaan Atribut Pertanyaan pada Diagram Kartesius	72
Gambar 4.8 Standar Baku Mutu Suhu, Kelembaban, dan Tekanan Udara menurut Jenis Ruang	85
Gambar 4.9 <i>Display</i> Tata Tertib Pendamping Pasien Rawat Inap.....	85
Gambar 4.10 Media Informasi Keluhan dan Saran.....	86
Gambar 4.11 Desain Jadwal Perawat Jaga Rawat Inap	88
Gambar 4.12 SOP Perawatan Alat Medis	90
Gambar 4.13 SOP Penanganan Kerusakan Alat Medis	92
Gambar 4.14 Alur Pelayanan Kesehatan RSIA Nabasa.....	95
Gambar 4.15 SOP Rujukan Pasien.....	99
Gambar 4.16 SOP Pelayanan Rawat Inap.....	106

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 2.2 Posisi Penelitian	31
Tabel 3.1 Identifikasi Atribut Penelitian.....	37
Tabel 3.2 Karakteristik Identitas Responden	39
Tabel 4.1 Skala <i>Likert</i>	47
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan dan Harapan	54
Tabel 4.3 Hasil Pengujian Reliabilitas Tingkat Kinerja dan Harapan	57
Tabel 4.4 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja dan Harapan Setiap Atribut.....	57
Tabel 4.5 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Rata-rata Tingkat Kinerja.....	60
Tabel 4.6 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Rata-rata Tingkat Harapan	63
Tabel 4.7 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai <i>Gap</i> Atribut Pelayanan.....	66
Tabel 4.8 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata <i>Gap</i> Dimensi <i>Servqual</i>	68
Tabel 4.9 Rekapitulasi Nilai Rata-rata <i>Performance</i> /Kinerja (X) dan <i>Importance</i> /Harapan (Y).....	69
Tabel 4.10 Rekapitulasi Pemetaan Atribut Pertanyaan Berdasarkan Kuadran Metode IPA	72
Tabel 4.11 Rekomendasi Perbaikan Kualitas Pelayanan Kesehatan	84

DAFTAR RUMUS

Rumus 2.1 Rumus Rata-rata Tingkat Kinerja	20
Rumus 2.2 Rumus Rata-rata Tingkat Harapan	20
Rumus 2.3 Rumus Nilai <i>Gap Servqual</i>	21
Rumus 2.4 Rumus Tingkat Kesesuaian Responden.....	22
Rumus 2.5 Rumus Nilai Rata-rata Harapan Atribut ke-i	22
Rumus 2.6 Rumus Nilai Rata-rata Kinerja Atribut ke-i.....	22
Rumus 2.7 Rumus Nilai Rata-rata Tingkat Harapan untuk Seluruh Atribut	22
Rumus 2.8 Rumus Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja untuk Seluruh Atribut.....	22
Rumus 2.9 Rumus Uji Validitas	25
Rumus 2.10 Rumus Uji Reliabilitas.....	26
Rumus 2.11 Rumus <i>Slovin</i>	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Lembar Kuesioner	A-1
Lampiran B Rekapitulasi Hasil Kuesioner Pendahuluan	B-1
Lampiran C Perhitungan Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pendahuluan.....	C-1
Lampiran D Uji Validitas Kuesioner Pendahuluan.....	D-1
Lampiran E Uji Reliabilitas Kuesioner Pendahuluan	E-1
Lampiran F Rekapitulasi Hasil Kuesioner Penelitian Tingkat Kinerja.....	F-1
Lampiran G Rekapitulasi Hasil Kuesioner Penelitian Tingkat Harapan.....	G-1
Lampiran H Uji Validitas Kuesioner Penelitian Tingkat Kinerja	H-1
Lampiran I Uji Validitas Kuesioner Penelitian Tingkat Harapan	I-1
Lampiran J Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian Tingkat Kinerja	J-1
Lampiran K Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian Tingkat Harapan.....	K-1