

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Pelayanan Rumah Sakit St. Antonius Pontianak	2
Tabel 1.2	Data Pelayanan Perawatan Rumah Sakit Antonius Pontianak	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1	Operasional Variabel Penelitian	33
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Responden	43
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	43
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden	44
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden	44
Tabel 4.5	RSU. ST. Antonius Pontianak Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan	45
Tabel 4.6	RSU. ST. Antonius Pontianak Karakteristik Responden Berdasarkan Perannya	45
Tabel 4.7	RSU. ST. Antonius Pontianak Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Dirawat	45
Tabel 4.8	RSU. ST. Antonius Pontianak Karakteristik Responden Berdasarkan Penyakit yang Diderita	46
Tabel 4.9	RSU. ST. Antonius Pontianak Karakteristik Responden Berdasarkan Banyaknya Layanan	46
Tabel 4.10	RSU. ST. Antonius Pontianak Karakteristik Responden Berdasarkan Rawat Inap di RS. Lain	47
Tabel 4.11	RSU. ST. Antonius Pontianak Karakteristik Responden Berdasarkan Alasan Rawat Inap	47
Tabel 4.12	Uji Validitas Tingkat Kepentingan	49
Tabel 4.13	Uji Validitas Tingkat Kinerja Layanan	49
Tabel 4.14	Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	50

Tabel 4.15	Tanggapan Kepentingan Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Fungsional	52
Tabel 4.16	Tanggapan Kepentingan Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Teknis	56
Tabel 4.17	Tanggapan Kinerja yang Dirasakan terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Fungsional	60
Tabel 4.18	Tanggapan Kinerja yang Dirasakan terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Teknis	64
Tabel 4.19	Perhitungan Penilaian Responden Mengenai Kepentingan Pasien Pada RSUD. ST. Antonius Pontianak Pontianak	67
Tabel 4.20	Perhitungan Penilaian Mengenai Kinerja Pelayanan yang Dirasakan Responden Pada RSUD. ST. Antonius Pontianak	67
Tabel 4.21	Nilai Gap dan Persentase Kesesuaian	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Diagram Kartisius

71

Universitas Tanjungpura

## DAFTAR LAMPIRAN

Angket Penelitian	80
Data Karakteristik Responden	84
Karakteristik Responden	89
Analisis Deskriptif (Kepentingan)	92
Analisis Deskriptif (Kinerja Pelayanan)	96
Data Input Statistik Deskriptif, Analisis Diagram Kartisius dan Uji Beda <i>Wilcoxon</i>	100
Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Tingkat Kepentingan	112
Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Tingkat Kepuasan	113
Statistik Deskriptif	112
Diagram Kartisius	116
Uji beda <i>Wilcoxon</i>	117