

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 3.1 Definisi Operasional .....  | 34 |
| Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan.....   | 43 |
| Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pasien.....  | 44 |
| Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner .....  | 45 |
| Tabel 3.5 Pedoman Koefisien .....   | 52 |
| Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....   | 55 |
| Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia .....   | 55 |
| Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan .....   | 56 |
| Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....  | 56 |
| Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Faktor Kehandalan<br>( <i>Reliability</i> ) di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Kersanagara.....       | 57 |
| Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Kategori Faktor Kehandalan ( <i>Reliability</i> ).....   | 59 |
| Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Faktor Daya Tanggap<br>( <i>Responsiveness</i> ) di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Kersanagara ..... | 59 |
| Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Kategori Faktor Daya Tanggap<br>( <i>Responsiveness</i> ).....   | 61 |
| Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Faktor Jaminan<br>( <i>Assurance</i> ) di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Kersanagara .....           | 62 |
| Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Kategori Faktor Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....  | 63 |
| Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Faktor Empati<br>( <i>Empathy</i> ) di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Kersanagara .....             | 64 |
| Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Kategori Faktor Empati ( <i>Empathy</i> ).....  | 65 |
| Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Faktor Bukti Fisik<br>( <i>Tangible</i> ) di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Kersanagara.....        | 66 |
| Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Kategori Faktor Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ).....  | 68 |
| Tabel 4.15 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Kepuasan Pasien di<br>Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Kersanagara.....                               | 68 |
| Tabel 4.16 Distribusi Frekuensi Kategori Kepuasan Pasien .....  | 70 |
| Tabel 4.17 Hubungan Faktor Kehandalan ( <i>Reliability</i> ) dengan Kepuasan<br>Pasien di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Kersanagara.....             | 71 |
| Tabel 4.18 Hubungan Faktor Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) dengan<br>Kepuasan Pasien di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Kersanagara.....        | 72 |
| Tabel 4.19 Hubungan Faktor Jaminan ( <i>Assurance</i> ) dengan Kepuasan Pasien<br>di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Kersanagara .....                 | 73 |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Tabel 4.20 Hubungan Faktor Empati (<i>Empathy</i>) dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Kersanagara.....</b>        | <b>74</b> |
| <b>Tabel 4.21 Hubungan Faktor Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Umum UPTD Puskesmas Kersanagara .....</b> | <b>75</b> |