

## Daftar Tabel

Tabel 1 Penelitian Terdahulu tentang Kualitas Pelayanan RS di Indonesia.....	19
Tabel 2 Penelitian Terdahulu tentang Kualitas Layanan pada Dua RS di Indonesia.....	26
Tabel 3. Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel.....	43
Tabel 4. Uji Validitas.....	50
Tabel 5. Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	54
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	55
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	56
Tabel 11. Tanggapan Responden Mengenai Tangibility.....	58
Tabel 12. Tanggapan Responden Mengenai Reliability.....	60
Tabel 13. Tanggapan Responden Mengenai Responsiveness.....	61

Tabel 14. Tanggapan Responden Mengenai Assurance.....	63
Tabel 15. Tanggapan Responden Mengenai Empathy.....	65
Tabel 16. Hasil Uji Beda Dimensi Antara Rumah Sakit Swasta dan Rumah Sakit Pemerintah..	67