

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1. Fasilitas Layanan Ruang Instalasi Rawat Inap RS Muhammadiyah Bandung .....	2
Tabel I.2. Keluhan pasien dan keluarga pasien pada pelayanan Instalasi Rawat Inap RS Muhammadiyah Bandung periode 2009-2011.....	3
Tabel II.1. 10 Dimensi penilaian konsep kualitas pelayanan (Parasuraman, 1990).. ..	9
Tabel II.2. Penelitian terdahulu. ....	18
Tabel III.1. Tabel atribut-atribut kualitas jasa.....	26
Tabel IV.1. Uji validitas persepsi responden. ....	34
Tabel IV.2. Uji validitas harapan responden.....	35
Tabel IV.3. Uji reliabilitas persepsi responden .....	36
Tabel IV.4. Uji reliabilitas harapan responden .....	36
Tabel IV.5. Hasil pengolahan segmentasi (cluster) diskriman.....	37
Tabel IV.6. Uji tabulasi (crosstab). ....	39
Tabel IV.7. Fuzzifikasi persepsi untuk atribut .....	42
Tabel IV.8. Fuzzifikasi harapan untuk atribut .....	44
Tabel IV.9. Nilai mean (rata-rata) persepsi responden ( <i>Fuzzy</i> ).....	47
Tabel IV.10. Nilai mean persepsi setelah diurutkan.....	48
Tabel IV.11. Nilai mean (rata-rata) harapan responden ( <i>Fuzzy</i> ) .....	50
Tabel IV.12. Nilai mean harapan setelah diurutkan. ....	51
Tabel IV.13. Nilai servqual (gap) tanpa bobot.....	52
Tabel IV.14. Nilai servqual (gap) tanpa bobot setelah diurutkan.....	53
Tabel IV.15. Pembobotan dimensi utama .....	54
Tabel IV.16. Pembobotan atribut- atribut tiap pelayanan .....	55
Tabel IV.17. Nilai bobot dimensi utama.....	58
Tabel IV.18. Nilai bobot pelayanan jasa.....	59
Tabel IV.19. Perhitungan bobot total.....	60
Tabel IV.20. Nilai servqual (gap) terbobot.....	61
Tabel IV.21. Nilai servqual (gap)terbobot setelah diurutkan.....	66

Tabel V.1 Karakteristik responden .....	62
Tabel V.2 Nilai mean persepsi responden terendah.....	67
Tabel V.3 Nilai mean harapan tertinggi.....	68
Tabel V.4 Nilai servqual tanpa bobot dengan gap terbesar.....	68
Tabel V.5 Nilai servqual tanpa bobot dengan gap terkecil .....	69
Tabel V.6 Nilai bobot total terbesar.....	69
Tabel V.7 Nilai servqual (gap) terbobot terbesar .....	70