

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keluhan Pasien FKTP BPJS Kesehatan .....	7
Tabel 2. 2 Kajian Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 3. 1 Jenis Penelitian.....	34
Tabel 3. 2 Operasional Variabel.....	36
Tabel 3. 3 Skala Pengukuran.....	41
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 3. 5 Hasil Uji Reliabilitas .....	48
Tabel 3. 6 Kriteria Intrepretasi Skor .....	51
Tabel 4.1 Analisis Deskriptif Variabel Tangible .....	60
Tabel 4.2 Analisis Deskriptif Variabel Reliability.....	64
Tabel 4.3 Analisis Deskriptif Variabel Responsiveness .....	68
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Variabel Assurance .....	72
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Variabel Empathy .....	76
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Hasil Penilaian Kualitas Pelayanan .....	80
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Variabel Customer Satisfaction .....	81
Tabel 4.9 Uji Normalitas.....	86
Tabel 4. 10 Hasil Uji Asumsi Multikolinearitas .....	89
Tabel 4. 11 Hasil Uji Asumsi Heteroskedastisitas Uji Glejser .....	90
Tabel 4.12 Nilai Loading Factor .....	91
Tabel 4.13 Nilai Reliabilitas dan AVE .....	93
Tabel 4. 14 Cross Loading .....	94
Tabel 4.15 Hasil Analisis Model Struktural.....	95
Tabel 4.16 Model Fit.....	96
Tabel 4.17 Analisis Model Struktural Model Analisis Kedua .....	99
Tabel 4.18 Jawaban Hipotesis Penelitian.....	100