

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Perbandingan penelitian terdahulu	7
2. Klasifikasi Jasa	12
3. Dimensi Kinerja Perusahaan dan Kepuasan Pasien.....	33
4. Jumlah Pasien Rawat Inap RS Baptis Batu	35
5. Kriteria Penilaian Skala Likert	40
6. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
7. Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	53
8. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	54
9. Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
10. Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatan.....	55
11. Hasil Kuisisioner	58
12. Perhitungan Rata-Rata Penilaian Pelaksanaan dan Penilaian Kepentingan ..	61
13. Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Kinerja dan Letak Kuadran Atribut	65
14. Langkah- Langkah Strategis Dalam Perbaikan Kinerja	80