

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo RSUD Al Ihsan	2
Gambar 1.2 Struktur Organisasi	12
Gambar 2.1 Model KepuasanKonsumen	26
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	47
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	55
Gambar 3.2 Klasifikasi Kategori Penilaian Persentase Dalam Garis Kontinum	63
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Gender	70
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	71
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	72
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi.....	73
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan	74
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Kepesertaan BPJS Kesehatan	75
Gambar 4.7 Garis Kontinum Sub Variabel <i>Tangible</i> (X_1).....	79
Gambar 4.8 Garis Kontinum Sub Variabel <i>Reliability</i> (X_2).....	80
Gambar 4.9 Garis Kontinum Sub Variabel <i>Responsiveness</i> (X_3)	82
Gambar 4.10 Garis Kontinum Sub Variabel <i>Assurance</i> (X_4).....	84
Gambar 4.11 Garis Kontinum Sub Variabel <i>Empathy</i> (X_5).....	87
Gambar 4.12 Garis Kontinum Kualitas Pelayanan (X).....	88
Gambar 4.13 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Pasien (Y)	90
Gambar 4.14 Hasil Uji Normalitas Data Secara Grafik	91
Gambar 4.15 Hasil Uji Heterokedastisitas	93