

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah penduduk menurut Kecamatan di Kota Depok tahun 2020.....	5
Tabel 1. 2 Jenis-Jenis Keluhan Pelanggan .....	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu Jurnal Nasional .....	19
Tabel 2. 2 Tabel Penelitian Terdahulu Jurnal International.....	23
Tabel 3. 1 Karakteristik Penelitian.....	29
Tabel 3. 2 Operasional Variabel.....	30
Tabel 3. 3 Skala Penelitian.....	32
Tabel 3. 4 Uji Validitas Kepentingan (Importance).....	39
Tabel 3. 5 Uji Validitas Kepentingan (Performance).....	39
Tabel 3. 6 Hasil Uji Realibilitas.....	41
Tabel 3. 7 Customer Satisfaction Index .....	42
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili Kota Depok.....	46
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Layanan Puskesmas Cipayung .....	47
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	51
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	52
Tabel 4. 7 Hasil Perhitungan Jumlah Nilai Importance dan Performance .....	53
Tabel 4. 8 Customer Satisfaction Index (CSI) Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan .....	55
Tabel 4. 9 Skor tingkat kinerja dan kepentingan Puskesmas Cipayung Kota Depok .	56
Tabel 4. 10 Hasil Diagram Kartesius .....	58