

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 1	Definisi variabel penelitian 35
Tabel 2	Kriteria interval dan penilaian..... 41
Tabel 3	Identitas responden menurut usia..... 59
Tabel 4	Identitas responden menurut jenis kelamin..... 60
Tabel 5	Identitas responden menurut pendidikan 61
Tabel 6	Identitas responden menurut pekerjaan..... 62
Tabel 7	Hasil pengujian validitas instrumen penelitian 63
Tabel 8	Unit pelayanan telah memberikan pelayanan sesuai janji..... 65
Tabel 9	Unit pelayanan telah bertanggung jawab atas penanganan masalah pelayanan 66
Tabel 10	Unit pelayanan memberikan pelayanan yang baik saat kesan pertama..... 67
Tabel 11	Unit pelayanan memberikan pelayanan tepat waktu..... 68
Tabel 12	Unit pelayanan memberikan informasi tentang kapan pelayanan yang dijanjikan direalisasikan..... 69
Tabel 13	Tanggapan responden tentang petugas dalam memberikan jaminan berupa kepercayaan diri kepada wajib pajak..... 70
Tabel 14	Tanggapan tentang unit pelayanan membuat konsumen atau pelanggan merasa aman saat menggunakan jasa pelayanan 71
Tabel 15	Tanggapan responden tentang pegawai pelayanan yang sopan 72
Tabel 16	Tanggapan tentang pegawai memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan yang diajukan 73
Tabel 17	Tanggapan responden tentang peralatan yang digunakan sudah modern 74
Tabel 18	Tanggapan responden tentang fasilitas yang menarik 75
Tabel 19	Tanggapan responden tentang pegawai sudah memberikan perhatian individu kepada wajib pajak..... 76

Tabel 20	Tanggapan responden tentang pegawai sudah mengerti keinginan dari wajib pajak	77
Tabel 21	Tanggapan responden tentang unit pelayanan sudah memberikan pelayanan yang cepat	79
Tabel 22	Tanggapan responden tentang unit pelayanan menerapkan prinsip kerelaan untuk membantu/menolong wajib pajak/konsumen.....	80
Tabel 23	Tanggapan responden tentang unit pelayanan siap dan tanggap untuk menangani responden permintaan dari para wajib pajak/konsumen.....	81
Tabel 24	Katagori efektivitas pelayanan dilihat dari jalur resmi	83
Tabel 25	Unit pelayanan telah memberikan pelayanan sesuai janji.....	85
Tabel 26	Unit pelayanan telah bertanggung jawab atas penanganan masalah pelayanan	86
Tabel 27	Unit pelayanan memberikan pelayanan yang baik saat kesan pertama.....	87
Tabel 28	Unit pelayanan memberikan pelayanan tepat waktu.....	88
Tabel 29	Unit pelayanan memberikan informasi tentang kapan pelayanan yang dijanjikan direalisasikan.....	89
Tabel 30	Tanggapan responden tentang petugas dalam memberikan jaminan berupa kepercayaan diri kepada pelanggan.....	90
Tabel 31	Tanggapan tentang unit pelayanan membuat konsumen atau pelanggan merasa aman saat menggunakan jasa pelayanan	91
Tabel 32	Tanggapan responden tentang pegawai pelayanan yang sopan	92
Tabel 33	Tanggapan tentang pegawai memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan yang diajukan	93
Tabel 34	Tanggapan responden tentang peralatan yang digunakan sudah modern	94
Tabel 35	Tanggapan responden tentang fasilitas yang menarik	95
Tabel 36	Tanggapan responden tentang pegawai sudah memberikan perhatian individu kepada pelanggan.....	96

Tabel 37	Tanggapan responden tentang pegawai sudah mengerti keinginan dari pelanggan	97
Tabel 38	Tanggapan responden tentang unit pelayanan sudah memberikan pelayanan yang cepat	98
Tabel 39	Tanggapan responden tentang unit pelayanan menerapkan prinsip kerelaan untuk membantu/menolong wajib pajak/konsumen.....	99
Tabel 40	Tanggapan responden tentang unit pelayanan siap dan tanggap untuk menangani responden permintaan dari para wajib pajak/konsumen.....	100
Tabel 41	Katagori efektivitas pelayanan dilihat dari biro jasa.....	102
Tabel 42	Uji t perbedaan efektivitas pelayanan antara biro jasa dan jalur resmi di Bandar Lampung	104
Tabel 43	Data hasil uji t pelayanan biro jasa dan jalur resmi	105
Tabel 44	Perbandingan antara pelayanan jalur resmi (samsat) dan biro jasa dengan didasarkan lima dimensi kualitas pelayanan.....	107