

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jenis-Jenis Perizinan di BPMP Kota Bandar Lampung.....	3
2. Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL.....	16
3. Definisi Konseptual dan Operasional Kepuasan Pelanggan.....	24
4. Definisi Operasional .....	40
5. Waktu Penelitian.....	43
6. Kisi-Kisi Kuesioner Waktu Pelayanan .....	46
7. Kategorisasi Nilai Interval .....	50
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur.....	65
9. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	66
10. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	66
11. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	67
12. Fasilitas Sarana dan Prasarana (Butir 1) .....	68
13. Kenyamanan Ruang Tunggu (Butir 2).....	69
14. Kebersihan Ruang Tunggu (Butir 3).....	70
15. Kerapihan Penampilan Petugas (Butir 4).....	70
16. Kemudahan Akses Memeroleh Pelayanan (Butir 5).....	71
17. Nilai Kualitas Pelayanan Menurut 50 Responden pada Setiap Butir Instrumen Dimensi <i>Tangible</i> .....	72
18. Kemampuan Petugas Menyampaikan Informasi Secara Jelas (Butir 6).....	73
19. Keahlian Petugas dalam Memberikan Pelayanan (Butir 7) .....	74
20. Ketepatan Waktu Pelayanan dan Kedisiplinan Pegawai (Butir 8).....	74
21. Tanggungjawab Petugas dalam Memberikan Pelayanan (Butir 9).....	75
22. Nilai Kualitas Pelayanan Menurut 50 Responden pada Setiap Butir Instrumen Dimensi <i>Reliability</i> .....	76
23. Kecepatan dalam Merespon Pemohon (Butir 10).....	77
24. Kecermatan Petugas (Butir 11).....	77
25. Merespon Setiap Keluhan Pemohon (Butir 12).....	78
26. Nilai Kualitas Pelayanan Menurut 50 Responden pada Setiap Butir Instrumen <i>Responsiveness</i> .....	79
27. Jaminan Kemudahan Prosedur Pelayanan (Butir 13) .....	80
28. Jaminan Kemudahan Persyaratan Pelayanan (Butir 14).....	80
29. Jaminan Kepastian dan Kesesuaian Biaya (Butir 15).....	81

30. Jaminan Kepastian Waktu Penyelesaian Dokumen Perizinan (Butir 16).....	82
31. Nilai Kualitas Pelayanan Menurut 50 Responden Pada Setiap Butir Instrumen <i>Assurance</i> .....	82
32. Keramahan Petugas (Butir 17).....	83
33. Kesopanan Petugas (Butir 18) .....	84
34. Tidak Ada Diskriminatif (Membeda-bedakan) (Butir 19).....	85
35. Nilai Kualitas Pelayanan Menurut 50 Responden Pada Setiap Butir Instrumen <i>Emphaty</i> .....	86
36. Nilai Kumulatif dari Setiap Dimensi Kualitas Pelayanan.....	87
37. Matriks Data Kuantitatif dan Data Kualitatif.....	109