

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
TABEL 1 Kesamaan Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Unsur Penilaian IKM .....	23
TABEL 2 Variabel Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	30
TABEL 3 Kuesioner (a) .....	37
TABEL 4 Kuesioner (b) .....	38
TABEL 5 Hasil Uji Validitas 30 Responden .....	39
TABEL 6 Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden .....	41
TABEL 7 Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin .....	56
TABEL 8 Identitas Responden Menurut Kelompok Umur .....	57
TABEL 9 Identitas Responden Menurut Pendidikan .....	58
TABEL 10 Identitas Responden Menurut Agama .....	58
TABEL 11 Harapan Petugas Melayani Pembuat Kartu Kuning Tepat Waktu .....	60
TABEL 12 Kenyataan Petugas Melayani Pembuat Kartu Kuning Tepat Waktu.....	61
TABEL 13 Harapan Jadwal Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning Dimulai dari Pukul 07.30 s/d 15.30 WIB .....	62
TABEL 14 Kenyataan Jadwal Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning Dimulai dari Pukul 07.30 s/d 15.30 WIB .....	62
TABEL 15 Harapan petugas memberikan penjelasan mengenai persyaratan pembuatan kartu kuning.....	63
TABEL 16 Kenyataan petugas memberikan penjelasan mengenai	

persyaratan pembuatan kartu kuning .....	63
TABEL 17 Harapan petugas memberikan penjelasan biaya pembuatan kartu kuning gratis .....	64
TABEL 18 Kenyataan petugas memberikan penjelasan biaya pembuatan kartu kuning gratis .....	64
TABEL 19 Hasil Perbandingan Mean Harapan ( <i>Y</i> ) dan Kenyataan ( <i>X</i> ) Dimensi <i>Reliability</i> (kehandalan).....	65
TABEL 20 Harapan petugas memberikan pelayanan yang cepat kepada pembuat kartu kuning .....	66
TABEL 21 Kenyataan petugas memberikan pelayanan yang cepat kepada pembuat kartu kuning .....	67
TABEL 22 Harapan petugas memberikan informasi tentang pelayanan yang diberikan kepada pembuat kartu kuning .....	68
TABEL 23 Kenyataan petugas memberikan informasi tentang pelayanan yang diberikan kepada pembuat kartu kuning .....	68
TABEL 24 Harapan petugas selalu siap membantu para pembuat kartu kuning .....	69
TABEL 25 Kenyataan petugas selalu siap membantu para pembuat kartu kuning .....	69
TABEL 26 Hasil Perbandingan Mean Harapan ( <i>Y</i> ) dan Kenyataan ( <i>X</i> ) Dimensi <i>Responsiveness</i> (daya tanggap).....	70
TABEL 27 Harapan petugas mudah ditemui oleh pembuat kartu kuning.....	71
TABEL 28 Kenyataan petugas mudah ditemui oleh pembuat kartu kuning.....	71
TABEL 29 Harapan petugas mampu menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pembuat kartu kuning .....	72
TABEL 30 Kenyataan petugas mampu menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pembuat kartu kuning .....	72
TABEL 31 Harapan petugas selalu bersikap sopan kepada pembuat kartu kuning .....	73
TABEL 32 Kenyataan petugas selalu bersikap sopan kepada pembuat	

kartu kuning .....	73
TABEL 33 Harapan petugas memberikan kenyamanan bagi para pembuat kartu kuning .....	74
TABEL 34 Kenyataan petugas memberikan kenyamanan bagi para pembuat kartu kuning .....	74
TABEL 35 Harapan petugas memberikan perlakuan yang sama kepada semua pembuat kartu kuning.....	75
TABEL 36 Kenyataan petugas memberikan perlakuan yang sama kepada semua pembuat kartu kuning.....	75
TABEL 37 Hasil Perbandingan Mean Harapan ( <i>Y</i> ) dan Kenyataan ( <i>X</i> ) Dimensi <i>Assurance</i> (jaminan) .....	76
TABEL 38 Harapan petugas memberikan akses yang mudah dalam pelayanan .....	77
TABEL 39 Kenyataan petugas memberikan akses yang mudah dalam pelayanan .....	77
TABEL 40 Harapan petugas memberikan informasi mengenai prosedur pembuatan kartu kuning .....	78
TABEL 41 Kenyataan petugas memberikan informasi mengenai prosedur pembuatan kartu kuning .....	78
TABEL 42 Harapan terdapat petugas yang khusus melayani pembuatan kartu kuning .....	79
TABEL 43 Kenyataan terdapat petugas yang khusus melayani pembuatan kartu kuning.....	79
TABEL 44 Harapan petugas memahami keperluan pembuat kartu kuning .....	80
TABEL 45 Kenyataan petugas memahami keperluan pembuat kartu kuning .....	80
TABEL 46 Hasil Perbandingan Mean Harapan ( <i>Y</i> ) dan Kenyataan ( <i>X</i> ) Dimensi <i>Emphaty</i> (empati) .....	81
TABEL 47 Harapan lingkungan tempat pembuatan kartu kuning yang nyaman .....	82
TABEL 48 Kenyataan lingkungan tempat pembuatan kartu kuning	

yang nyaman .....	82
TABEL 49 Harapan petugas pembuatan kartu kuning menggunakan sistem komputerisasi .....	83
TABEL 50 Kenyataan petugas pembuatan kartu kuning menggunakan sistem komputerisasi .....	83
TABEL 51 Harapan petugas berpenampilan rapi ketika melayani pembuat kartu kuning .....	84
TABEL 52 Kenyataan petugas berpenampilan rapi ketika melayani pembuat kartu kuning .....	84
TABEL 53 Harapan petugas Dinas Tenaga Kerja memiliki kelengkapan pembuatan kartu kuning seperti; alat tulis kantor, kartu kuning, buku daftar pembuat kartu kuning, dan mesin foto copy .....	85
TABEL 54 Kenyataan petugas Dinas Tenaga Kerja memiliki kelengkapan pembuatan kartu kuning seperti; alat tulis kantor, kartu kuning, buku daftar pembuat kartu kuning, dan mesin foto copy .....	85
TABEL 55 Hasil Perbandingan Mean Harapan ( $Y$ ) dan Kenyataan ( $X$ ) Dimensi <i>Tangibles</i> (bukti langsung) .....	86
TABEL 56 Perhitungan Perbandingan Nilai Rata-Rata Harapan dan Nilai Rata-Rata Kenyataan Kualitas Pelayanan di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung .....	87
TABEL 57 Hasil Pemetaan Kuadran Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning di Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung .....	88
TABEL 58 Matrik Perbandingan Penelitian .....	134