

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 1.</b> Kerangka Pikir .....	38
<b>Gambar 2.</b> Bagan Struktur Organisasi Kantor PM dan PTSP Kota Metro .....	66
<b>Gambar 3.</b> Mekanisme Pelayanan Perizinan pada Kantor PM dan PTSP Kota Metro .....	68
<b>Gambar 4.</b> Lima Atribut yang Memiliki Nilai Kepuasan Tertinggi pada Pelayanan SIUP.....	81
<b>Gambar 5.</b> Lima Atribut yang Memiliki Nilai Kepuasan Tertinggi pada Pelayanan IMB .....	82
<b>Gambar 6.</b> Lima Atribut yang Memiliki Nilai Kepuasan Terendah pada Pelayanan SIUP.....	83
<b>Gambar 7.</b> Lima Atribut yang Memiliki Nilai Kepuasan Terendah pada Pelayanan IMB.....	84
<b>Gambar 8.</b> Gap <i>Servqual</i> per Dimensi Penilaian .....	85
<b>Gambar 9.</b> Gap <i>Servqual</i> Dimensi Fisik ( <i>Tangible</i> ) .....	87
<b>Gambar 10.</b> Gap <i>Servqual</i> Dimensi Keandalan ( <i>Realibility</i> ) .....	92
<b>Gambar 11.</b> Alur Pengaduan pada Kantor PM dan PTSP .....	98
<b>Gambar 12.</b> Gap <i>Servqual</i> Dimensi Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	100
<b>Gambar 13.</b> Gap <i>Servqual</i> Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	104
<b>Gambar 14.</b> Gap <i>Servqual</i> Dimensi Empati ( <i>Emphaty</i> ) .....	108