

DAFTAR LAMPIRAN

<i>Lampiran 1</i>	Kuesioner: Harapan dan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan, serta Kepuasan Pelanggan di LBPP-LIA Depok	82
<i>Lampiran 2</i>	Rekapitulasi Data hasil jawaban Responden terhadap kuesioner tentang Harapan Yang Diinginkan dalam kaitannya dengan Kualitas Pelayanan di LBPP-LIA Depok	84
<i>Lampiran 3</i>	Rekapitulasi Data hasil jawaban Responden terhadap kuesioner tentang Kenyataan Yang Dirasakan dalam kaitannya dengan Kualitas Pelayanan di LBPP-LIA Depok	93
<i>Lampiran 4</i>	Hasil keseluruhan tentang Harapan dan Kenyataan dalam kaitannya dengan Kualitas Pelayanan di LBPP-LIA Depok	100
<i>Lampiran 5</i>	Uji Validitas Instrumen Penelitian Tentang Pengukuran Harapan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan	101
<i>Lampiran 6</i>	Uji Validitas Instrumen Penelitian Tentang Pengukuran Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan	104
<i>Lampiran 7</i>	Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Tentang Pengukuran Harapan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan	107
<i>Lampiran 8</i>	Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Tentang Pengukuran Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan	108
<i>Lampiran 9</i>	Analisa Faktor	109
<i>Lampiran 10</i>	Uji Korelasi antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	112
<i>Lampiran 11</i>	Analisa Regresi	113