

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 PEMENUHAN SLA SEBELUM PENGGUNAAN E-POLIS .....	2
Tabel 1. 2 PEMENUHAN SLA SESUDAH PENGGUNAAN E-POLIS .....	4
Tabel 2. 1 PENELITIAN TERDAHULU .....	22
Tabel 3. 1 VARIABEL DAN INDIKATOR PENELITIAN .....	27
Tabel 3. 2 KUESIONER SERVQUAL .....	33
Tabel 3. 3 SIMBOL HUBUNGAN ANTARA WHATS DAN HOWS.....	36
Tabel 3. 4 SIMBOL HUBUNGAN TEKNIS .....	36
Tabel 4. 1 UJI VALIDITAS HARAPAN KONSUMEN .....	44
Tabel 4. 2 UJI VALIDITAS PERSEPSI KONSUMEN .....	46
Tabel 4. 3 UJI REABILITAS KUESIONER .....	47
Tabel 4. 4 UJI GAP SERVQUAL.....	49
Tabel 4. 5 DAFTAR HASIL ANALISA SERVQUAL DAN IPA .....	54
Tabel 4. 6 DATA VOICE OF CUSTOMER (WHATS) .....	55
Tabel 4. 7 NILAI KEPENTINGAN VOICE OF CUSTOMER .....	56
Tabel 4. 8 NILAI PERSEPSI VOICE OF CUSTOMER.....	57
Tabel 4. 9 RASIO PERBAIKAN ATRIBUT PELAYANAN .....	58
Tabel 4. 10 NILAI BOBOT ATRIBUT PELAYANAN .....	59
Tabel 4. 11 NORMALISASI BOBOT ATRIBUT PELAYANAN .....	60
Tabel 4. 12 ATRIBUT TEKNIK.....	61
Tabel 4. 13 PERFORMANCE TARGET.....	64