

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner Perspektif Keuangan, Pertumbuhan dan Pembelajaran dan Proses Internal Organisasi	161
Lampiran 2.	Kuesioner Pelayanan IM TA	164
Lampiran 3.	Kuesioner Pelayanan SIP-PPTKIS	166
Lampiran 4.	Rekapitulasi Responden Perspektif Keuangan, Pertumbuhan dan Pembelajaran dan Proses Internal Bisnis	168
Lampiran 5.	Rekapitulasi Persepsi Responden Pelayanan IM TA	171
Lampiran 6.	Rekapitulasi Harapan Responden Pelayanan IM TA	172
Lampiran 7.	Rekapitulasi Persepsi Responden Pelayanan SIP-PPTKIS	173
Lampiran 8.	Rekapitulasi Harapan Responden Pelayanan SIP-PPTKIS	174
Lampiran 9.	Frekuensi Persepsi Pelanggan IM TA	175
Lampiran 10.	Frekuensi Harapan Pelanggan IM TA	175
Lampiran 11.	Skor Persepsi Pelanggan IM TA	176
Lampiran 12.	Skor Harapan Pelanggan IM TA	176
Lampiran 13.	Frekuensi Persepsi Pelanggan SIP-PPTKIS	177
Lampiran 14.	Frekuensi Harapan Pelanggan SIP-PPTKIS	177
Lampiran 15.	Skor Persepsi Pelanggan SIP-PPTKIS	178
Lampiran 16.	Skor Harapan Pelanggan SIP-PPTKIS	178
Lampiran 17.	Rentang Skala	179
Lampiran 18.	Rentang Kriteria Penilaian	180

Lampiran 19. Output SPSS Validitas dan Reliabilitas Indikator A-C	183
Lampiran 20. Output SPSS Validitas dan Reliabilitas Indikator D1-D5 Kuesioner Pelayanan IMTA	193
Lampiran 21. Output SPSS Validitas dan Reliabilitas Indikator D1-D5 Kuesioner Pelayanan SIP-PPTKIS	199
Lampiran 22. Nilai r_{tabel} Product Moment	205