

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Sasaran dan Manfaat Keunggulan Kualitas Layanan .....	9
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu .....	18
Tabel 4. 1 Atribut Penilaian Kepuasan Pelanggan - Awal.....	33
Tabel 4. 2 Atribut Penilaian Kepuasan Pelanggan - Akhir .....	34
Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	35
Tabel 4. 4 Data Responden Berdasarkan Usia.....	36
Tabel 4. 5 Data Responden Berdasarkan Pendidikan .....	37
Tabel 4. 6 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	38
Tabel 4. 7 Data Responden Berdasarkan Frekuensi Pemakaian Jasa .....	40
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Kuesioner Persepsi Pelanggan .....	41
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kuesioner Harapan Pelanggan.....	42
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Persepsi Pelanggan .....	42
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas Kuesioner Harapan Pelanggan .....	43
Tabel 4. 12 <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i> .....	43
Tabel 4. 13 Hasil Uji Kecukupan Data .....	44
Tabel 4. 14 Perhitungan Nilai Harapan Pelanggan .....	45
Tabel 4. 15 Perhitungan Nilai Persepsi Pelanggan .....	45
Tabel 4. 16 Kesenjangan Atribut pelayanan Jasa Kalibrasi di UPTD BPSMB KTG BOGOR.....	46
Tabel 4. 17 Nilai Rata-Rata Setiap Dimensi <i>ServQual</i> .....	47
Tabel 4. 18 Peringkat Skor Gap .....	47
Tabel 4. 19 Letak Kuadran Masing-Masing Atribut Penilaian Kepuasan Pelanggan .....	49
Tabel 5. 1 Peringkat Skor Gap .....	52
Tabel 5. 2 Nilai Rata-Rata Setiap Dimensi <i>ServQual</i> .....	54
Tabel 5. 3 Hubungan Metode <i>ServQual</i> dan Metode IPA .....	63