

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jenis Layanan yang dilakukan Survey Tahun 2024.....	12
Tabel 1.2	Data Responden Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2024	13
Tabel 1.3	Nilai SKM per Unsur Pelayanan Tahun 2023 dan 2024.....	15
Tabel 1.4	Hasil Nilai SKM per Jenis Layanan Tahun 2024	17
Tabel 2.1	Matrik SWOT	50
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu Yang Relevan Dengan Penelitian	61
Tabel 3.1	Jenis Penelitian.....	77
Tabel 3.2	Variabel Penelitian Atribut Kebutuhan.....	82
Tabel 3.3	Tabel Skala Likert dan Poin dari pertanyaan	87
Tabel 3.4	Pengukuran variabel penelitian	87
Tabel 3.5	Kode Dimensi Servqual	97
Tabel 3.6	Pemberian Kode Atribut Servqual	99
Tabel 3.7	Nilai Index CSI	108
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur.....	113
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	115
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	116
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	117
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan	119
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Pengisian Kuesioner ..	121
Tabel 4.7	Uji Validitas Tingkat Kenyataan dan Harapan	123
Tabel 4.8	Uji Reliabilitas Tingkat Kenyataan dan Harapan	125
Tabel 4.9	Customer Satisfaction Index	127
Tabel 4.10	Nilai Index CSI	130
Tabel 4.11	Tingkat Kesesuaian IPA	131
Tabel 4.12	Nilai Rata-rata Tingkat Kenyataan dan Harapan	133
Tabel 4.13	Hasil <i>Importance Performance Analysis</i>	136
Tabel 4.14	Nilai Kesenjangan Untuk Setiap Dimensi	142
Tabel 4.15	Pemetaan Hasil <i>Importance Performance Analysis</i>	145
Tabel 4.16	Perhitungan Nilai Bobot dan Rating Matriks IFAS	150

Tabel 4.17 Perhitungan Nilai Bobot dan Rating Matriks EFAS	153
Tabel 4.18 Diagram SWOT	156
Tabel 4.19 Matrik SWOT	159
Tabel 4.20 Uji F Simultan	167
Tabel 4.21 Koefisien Determinasi.....	168
Tabel 4.22 Uji Parsial (Uji-t)	169