

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin	1
Tabel 1.2 Produksi Tenaga Listrik PLN Per Jenis Pembangkit dan Per Wilayah 2015	19
Tabel 3.1 Karakteristik Penelitian	40
Tabel 3.2 Tabel 3.2 Operasional Variabel	42
Tabel 3.3 Skala <i>Likert</i>	49
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Harapan / Kepentingan	59
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Kinerja (<i>Performance</i>)	62
Tabel 3.6 Hasil Uji Realibilitas Harapan / Kepentingan	65
Tabel 3.7 Hasil Uji Realibilitas Kinerja (<i>Performance</i>)	65
Tabel 3.8 Kategori Interpretasi Skor	67
Tabel 4.1 Tanggapan Responden Berdasarkan Harapan Pelayanan	74
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Berdasarkan Kinerja Pelayanan	79
Tabel 4.3 Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Dimensi <i>Smart Goverment</i>	85
Tabel 4.4 Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Dimensi <i>Smart Education</i>	86
Tabel 4.5 Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Dimensi <i>Smart Transportation</i>	87
Tabel 4.6 Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Dimensi <i>Smart Health</i>	88
Tabel 4.7 Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Dimensi <i>Smart Energi/Smart Grid</i>	89
Tabel 4.8 Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Dimensi <i>Smart Surveillance</i>	90
Tabel 4.9 Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Dimensi <i>Smart Society</i>	91
Tabel 4.10 Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Dimensi <i>Smart Payment</i>	92
Tabel 4.11 Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Dimensi <i>Smart Commerce / Smart Trading</i>	93
Tabel 4.12 Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Dimensi <i>Smart Environment</i>	94
Tabel 4.13 Skor Harapan dan Kinerja dari Seluruh Atribut	95
Tabel 4.14 Analisis Kuadran I: Prioritas Utama	100
Tabel 4.15 Analisis Kuadran II: Pertahankan Prestasi	101

Tabel 4.16 Analisis Kuadran III: Prioritas Rendah	103
Tabel 4.17 Analisis Kuadran IV: Berlebihan	104
Tabel 4.18 Prioritas Atribut yang Harus Ditingkatkan	105