

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul Dalam Pertama	i
Halaman Pernyataan Tidak Plagiat	ii
Halaman Judul Dalam Kedua	iii
Halaman Persetujuan Pembimbing	iv
Halaman Pengesahan Panitia Penguji	v
Halaman Persembahan	vi
Halaman Motto	vii
Ucapan Terima Kasih	viii
Kata Pengantar	ix
Abstrak	x
Abstract	xi
Daftar Isi	xiii
Daftar Tabel	xix
Daftar Diagram	xxv
Daftar Grafik	xxvi
Daftar Gambar	xxvii
BAB I PENDAHULUAN	I-1
I.1 Latar Belakang Masalah	I-1
I.2 Rumusan Masalah	I-17
I.3 Tujuan Penelitian	I-18
I.4 Manfaat Penelitian	I-18
I.4.1 Manfaat Akademis	I-19
I.4.2 Manfaat Praktis	I-19
I.5 Kerangka Teori	I-19
I.5.1 Ekspektasi	I-20
I.5.1.1 Konsep Ekspektasi	I-20
I.5.1.2 Tingkat Ekspektasi	I-21
I.5.1.3 Faktor-Faktor Pembentuk Ekspektasi	I-22
I.5.1.4 Indikator Tingkat Ekspektasi	I-24
I.5.2 Kinerja	I-29
I.5.2.1 Konsep Kinerja	I-29
I.5.2.2 Konsep Pelayanan	I-30
I.5.2.3 Kinerja Pelayanan	I-31
I.5.2.4 Standar Kinerja Pelayanan Publik	I-32
I.5.2.5 Prinsip-Prinsip dalam Pelayanan Publik	I-35
I.5.2.6 Asas-Asas dalam Pelayanan Publik	I-37
I.5.2.7 Indikator Kinerja Pelayanan	I-39
I.5.3 Diskonfirmasi	I-42
I.5.3.1 Konsep Diskonfirmasi	I-42
I.5.3.2 Tipe Diskonfirmasi	I-43
I.5.3.3 Indikator Diskonfirmasi	I-43
I.5.4 Kepuasan	I-45

I.5.4.1 Konsep Kepuasan	I-45
I.5.4.2 Tingkat Kepuasan Masyarakat	I-46
I.5.4.3 Tipe-Tipe Kepuasan atau Ketidakpuasan	I-47
I.5.4.4 Indikator Tingkat Kepuasan Masyarakat	I-49
I.5.5 Hubungan Antara Variabel	I-51
I.5.5.1 Hubungan Tingkat Ekspektasi dengan Diskonfirmasi	I-51
I.5.5.2 Hubungan Kinerja Pelayanan dengan Diskonfirmasi	I-51
I.5.5.3 Hubungan Tingkat Ekspektasi dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat	I-52
I.5.5.4 Hubungan Kinerja Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat	I-57
I.5.5.5 Hubungan Diskonfirmasi dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat	I-59
I.6 Hipotesis	I-61
I.7 Definisi Konsep	I-63
I.8 Definisi Operasional	I-64
I.9 Metodologi Penelitian	I-71
I.9.1 Pendekatan Penelitian	I-71
I.9.2 Tipe Penelitian	I-71
I.9.3 Metode Penelitian	I-71
I.9.4 Lokasi Penelitian	I-72
I.9.5 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	I-73
I.9.5.1 Populasi	I-73
I.9.5.2 Sampel	I-74
I.9.6 Instrumen Penelitian	I-77
I.9.7 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	I-78
I.9.7.1 Uji Validitas Variabel Tingkat Ekspektasi (X_1), Kinerja Pelayanan (X), Diskonfirmasi (Z), dan Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y)	I-79
I.9.7.1.1 Uji Validitas Variabel Tingkat Ekspektasi (X_1)	I-80
I.9.7.1.2 Uji Validitas Variabel Kinerja Pelayanan (X_2)	I-81
I.9.7.1.3 Uji Validitas Variabel Diskonfirmasi (Z)	I-82
I.9.7.1.4 Uji Validitas Variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y)	I-83
I.9.7.2 Uji Reliabilitas Variabel Tingkat Ekspektasi (X_1), Kinerja Pelayanan (X), Diskonfirmasi (Z), dan Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y)	I-84
I.9.8 Teknik Pengumpulan Data	I-85
I.9.8.1 Data Primer	I-85
I.9.8.2 Data Sekunder	I-86
I.9.9 Teknik Analisis dan Interpretasi Data	I-86
I.10 Sistematika Penulisan Skripsi	I-94

BAB II GAMBARAN UMUM	II-1
II.1 Gambaran Umum Pengguna Layanan (Masyarakat) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya	II-2
II.1.1 Karakteristik Pengguna Layanan (Masyarakat) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya yang Menjadi Responden dalam Penelitian Ini Berdasarkan Jenis Kelamin	II-3
II.1.2 Karakteristik Pengguna Layanan (Masyarakat) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya yang Menjadi Responden dalam Penelitian Ini Berdasarkan Usia	II-3
II.1.3 Karakteristik Pengguna Layanan (Masyarakat) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya yang Menjadi Responden dalam Penelitian Ini Berdasarkan Pendidikan Terakhir	II-4
II.1.4 Karakteristik Pengguna Layanan (Masyarakat) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya yang Menjadi Responden dalam Penelitian Ini Berdasarkan Pekerjaan	II-5
II.1.5 Karakteristik Pengguna Layanan (Masyarakat) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya yang Menjadi Responden dalam Penelitian Ini Berdasarkan Pendapatan	II-6
II.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya Sebagai Lokasi Penelitian	II-7
II.2.1 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya	II-8
II.2.2 Jenis Layanan yang Diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya	II-9
II.2.2.1 Layanan Catatan Sipil	II-9
II.2.2.2 Layanan Kependudukan	II-10
II.2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya Tahun 2013	II-11
II.2.4 Loker Pelayanan	II-13
II.2.5 Waktu Penyelesaian Pelayanan	II-14
II.2.6 Sanksi Administratif Keterlambatan Pelaporan Administrasi Kependudukan	II-15
BAB III PENYAJIAN DATA	III-1
III.1 Deskripsi Jawaban Responden Untuk Variabel Tingkat Ekspektasi	III-1
III.1.1 Deskripsi Jawaban Responden Untuk Variabel Tingkat Ekspektasi dari Indikator Kebutuhan Secara Personal (<i>Personal Needs</i>)	III-2

III.1.2 Deskripsi Jawaban Responden Untuk Variabel Tingkat Ekspektasi dari Indikator Pengetahuan Pengguna Layanan	III-6
III.1.3 Deskripsi Jawaban Responden Untuk Variabel Tingkat Ekspektasi dari Indikator <i>Enduring Service Intensifiers</i>	III-12
III.2 Deskripsi Jawaban Responden Untuk Variabel Kinerja Pelayanan	III-16
III.2.1 Deskripsi Jawaban Responden Untuk Variabel Kinerja Pelayanan dari Indikator Kepastian Biaya dan Waktu	III-17
III.2.2 Deskripsi Jawaban Responden Untuk Variabel Kinerja Pelayanan dari Indikator Daya Tanggap	III-19
III.2.3 Deskripsi Jawaban Responden Untuk Variabel Kinerja Pelayanan dari Indikator Kemampuan Petugas Layanan	III-22
III.2.4 Deskripsi Jawaban Responden Untuk Variabel Kinerja Pelayanan dari Indikator Bukti Fisik	III-26
III.3 Deskripsi Jawaban Responden Untuk Variabel Diskonfirmasi	III-29
III.3.1 Deskripsi Jawaban Responden Untuk Variabel Diskonfirmasi dari Indikator Kesesuaian dengan Kebutuhan Secara Personal (<i>Personal Needs</i>)	III-30
III.3.2 Deskripsi Jawaban Responden Untuk Variabel Diskonfirmasi dari Indikator Kesesuaian dengan Pengetahuan Pengguna Layanan	III-34
III.3.3 Deskripsi Jawaban Responden Untuk Variabel Diskonfirmasi dari Indikator Kesesuaian dengan <i>Enduring Service Intensifiers</i>	III-37
III.4 Deskripsi Jawaban Responden Untuk Variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat	III-43
III.3.1 Deskripsi Jawaban Responden Untuk Variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat dari Indikator Tidak Adanya Komplain/Keluhan yang Diberikan	III-44
III.3.2 Deskripsi Jawaban Responden Untuk Variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat dari Indikator Terpenuhinya Kebutuhan	III-45
III.3.3 Deskripsi Jawaban Responden Untuk Variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat Indikator Kesesuaian dengan Harapan	III-47
BAB IV ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA	IV-1
IV.1 Analisis Data	IV-1
IV.1.1 Analisis Data Hubungan Antar Variabel Melalui Uji Korelasi	IV-1

IV.1.1.1	Korelasi Tingkat Ekspektasi (X_1) dengan Diskonfirmasi (Z)	IV-2
IV.1.1.2	Korelasi Kinerja Pelayanan (X_2) dengan Diskonfirmasi (Z)	IV-3
IV.1.1.3	Korelasi Tingkat Ekspektasi (X_1) dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y)	IV-4
IV.1.1.4	Korelasi Kinerja Pelayanan (X_2) dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y)	IV-5
IV.1.1.5	Korelasi Diskonfirmasi (Z) dengan Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y)	IV-6
IV.1.2	Analisis Data Pengaruh Variabel Independen Terhadap Variabel Dependen Melalui Uji Regresi Ganda	IV-7
IV.1.2.1	Pengaruh Tingkat Ekspektasi (X_1) dan Kinerja Pelayanan (X_2) Terhadap Diskonfirmasi (Z) (Struktur 1)	IV-7
IV.1.2.2	Pengaruh Tingkat Ekspektasi (X_1), Kinerja Kinerja Pelayanan (X_2) dan Diskonfirmasi (Z) Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat (Y) (Struktur 2)	IV-10
IV.1.2.3	Uji Kelayakan Model	IV-13
IV.1.2.4	Uji Asumsi Klasik	IV-14
IV.1.3	Analisis Data Besar Pengaruh Variabel Independen Terhadap Variabel Dependen Melalui Uji Analisis Jalur	IV-20
IV.1.3.1	Analisis Jalur Secara Simultan (Keseluruhan)	IV-21
IV.1.3.2	Analisis Jalur Secara Parsial (Individu)	IV-22
IV.1.3.3	Pengaruh Langsung Variabel Independen (Tingkat Ekspektasi dan Kinerja Pelayanan) dan Variabel Intervening (Diskonfirmasi) Terhadap Variabel Dependen (Tingkat Kepuasan Masyarakat)	IV-23
IV.1.3.4	Pengaruh Tidak Langsung Variabel Independen (Tingkat Ekspektasi dan Kinerja Pelayanan) Terhadap Variabel Dependen (Tingkat Kepuasan Masyarakat) Melalui Variabel Intervening (Diskonfirmasi)	IV-25
IV.1.3.5	Pengaruh Total Variabel Independen (Tingkat Ekspektasi dan Kinerja Pelayanan dan Variabel Intervening (Diskonfirmasi) Terhadap Variabel Dependen (Tingkat Kepuasan Masyarakat)	IV-26
IV.1.4	Uji Hipotesis	IV-28
IV.2	Interpretasi Data	IV-32
IV.2.1	Interpretasi Teoritik Hasil Analisis Data	IV-32

IV.2.1.1 Pembahasan Pengaruh Tingkat Ekspektasi Terhadap Diskonfirmasi	IV-32
IV.2.1.2 Pembahasan Pengaruh Kinerja Pelayanan Terhadap Diskonfirmasi	IV-34
IV.2.1.3 Pembahasan Pengaruh Tingkat Ekspektasi Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat	IV-36
IV.2.1.4 Pembahasan Pengaruh Kinerja Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat	IV-38
IV.2.1.5 Pembahasan Pengaruh Diskonfirmasi Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat	IV-40
IV.2.2 Interpretasi Teoritik Hasil Analisis Data Terkait Studi Terdahulu	IV-41

BAB V PENUTUP

V.1 Kesimpulan	V-1
V.2 Saran	V-3
V.3 Implikasi	V-4
V.3.1 Implikasi Teoritis	V-4
V.3.2 Implikasi Metodologis	V-4

Daftar Pustaka Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel	Nama Tabel	Halaman
Tabel I.1	Substansi Maladministrasi yang dilaporkan Masyarakat Tahun 2013	I-4
Tabel I.2	Persentase Kepatuhan SKPD Di 22 Provinsi Indonesia dalam Menjalankan Pelayanan Publik Sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	I-8
Tabel I.3	Hasil Poling Pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya	I-11
Tabel I.4	Hasil Uji Validitas <i>Pretest</i> Variabel X ₁ (Tingkat Ekspektasi)	I-80
Tabel I.5	Hasil Uji Validitas <i>Pretest</i> Variabel X ₂ (Kinerja Pelayanan)	I-81
Tabel I.6	Hasil Uji Validitas Pre Test Variabel Y (Diskonfirmasi)	I-82
Tabel I.7	Hasil Uji Validitas Pre Test Variabel Z (Tingkat Kepuasan Masyarakat)	I-83
Tabel I.8	Hasil Uji Reliabilitas Pre Test	I-84
Tabel I.9	Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	I-88
Tabel II.1	Jumlah Penduduk Kota Surabaya Tahun 2011 Hingga 2013	II-1
Tabel II.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	II-3
Tabel II.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	II-4
Tabel II.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	II-5
Tabel II.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	II-6
Tabel II.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	II-7
Tabel II.7	Waktu Pelayanan	II-14
Tabel II.8	Sanksi Administratif Akibat Keterlambatan Pelaporan Peristiwa Penting	II-15
Tabel II.9	Sanksi Administratif Akibat Keterlambatan Pelaporan Peristiwa Kependudukan	II-16
Tabel III.1	Interval dan Kategori Mean Untuk Variabel Tingkat Ekspektasi	III-2
Tabel III.2	Deskripsi Jawaban Responden Untuk Prediksi Waktu Layanan	III-2
Tabel III.3	Deskripsi Jawaban Responden Untuk Prediksi Dilayani Sesuai dengan Kepentingan	

Tabel III.4	Deskripsi Jawaban Responden Untuk Prediksi Diberikan Fasilitas yang Layak dan Nyaman	III-5
Tabel III.5	Deskripsi Jawaban Responden Untuk Prediksi Kecanggihan Peralatan yang Digunakan	III-5
Tabel III.6	Deskripsi Jawaban Responden Untuk Prediksi Kepastian Biaya Pelayanan	III-6
Tabel III.7	Deskripsi Jawaban Responden Untuk Prediksi Kepastian Waktu Pelayanan	III-8
Tabel III.8	Deskripsi Jawaban Responden Untuk Prediksi Keramahan dan Kesopanan Petugas	III-9
Tabel III.9	Deskripsi Jawaban Responden Untuk Prediksi Akan Kemanan Pelayanan	III-10
Tabel III.10	Deskripsi Jawaban Responden Untuk Prediksi Akan Penampilan Petugas Pelayanan	III-11
Tabel III.11	Deskripsi Jawaban Responden Untuk Prediksi Akan Kesiapan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan	III-13
Tabel III.12	Deskripsi Jawaban Responden Untuk Prediksi Akan Kesiapan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	III-13
Tabel III.13	Deskripsi Jawaban Responden Untuk Prediksi Akan Sikap Perhatian Petugas dalam Melayani	III-14
Tabel III.14	Deskripsi Jawaban Responden Untuk Prediksi Akan Keandalan Petugas	III-15
Tabel III.15	Interval dan Kategori Mean Untuk Variabel Kinerja Pelayanan	III-16
Tabel III.16	Deskripsi Jawaban Responden Atas Kepastian Biaya Pelayanan	III-17
Tabel III.17	Deskripsi Jawaban Responden Kepastian Waktu Pelayanan	III-18
Tabel III.18	Deskripsi Jawaban Responden Atas Kecepatan Pelayanan	III-19
Tabel III.19	Deskripsi Jawaban Responden Atas Kesiapan Petugas dalam Membantu Pihak yang Dilayani	III-20
Tabel III.20	Deskripsi Jawaban Responden Atas Kesiapan Petugas dalam Membantu Pihak yang Dilayani	III-21
Tabel III.21	Deskripsi Jawaban Responden Atas Kemampuan Berkomunikasi Petugas Pelayanan	III-22

Tabel III.22	Deskripsi Jawaban Responden Atas Kehandalan Petugas	III-23
Tabel III.23	Deskripsi Jawaban Responden Atas Kemampuan Petugas dalam Menjawab Pertanyaan yang Diberikan Oleh Pihak yang Dilayani	III-24
Tabel III.24	Deskripsi Jawaban Responden Atas Kemampuan Petugas dalam Menumbuhkan Rasa Percaya Kepada Pihak yang Dilayani	III-25
Tabel III.25	Deskripsi Jawaban Responden Atas Kelayakan Gedung dan Fasilitas	III-26
Tabel III.26	Deskripsi Jawaban Responden Atas Kecanggihan Peralatan yang Digunakan	III-27
Tabel III.27	Deskripsi Jawaban Responden Atas Penampilan dan Profesionalitas Petugas	III-28
Tabel III.28	Interval dan Kategori Mean Untuk Variabel Diskonfirmasi	III-29
Tabel III.29	Deskripsi Jawaban Responden Untuk Diskonfirmasi dalam Aspek Kecepatan Waktu Pelayanan	III-30
Tabel III.30	Deskripsi Jawaban Responden Untuk Diskonfirmasi dalam Aspek Kepentingan Pengguna Terpenuhi	III-31
Tabel III.31	Deskripsi Jawaban Responden Untuk Diskonfirmasi dari Aspek Kelayakan Gedung dan Fasilitas	III-32
Tabel III.32	Deskripsi Jawaban Responden Untuk Diskonfirmasi dari Aspek Kecanggihan Peralatan yang Digunakan	III-33
Tabel III.33	Deskripsi Jawaban Responden Untuk Diskonfirmasi dalam Aspek Kepastian Biaya Pelayanan	III-34
Tabel III.34	Deskripsi Jawaban Responden Untuk Diskonfirmasi dalam Aspek Kepastian Waktu Pelayanan	III-35
Tabel III.35	Deskripsi Jawaban Responden Untuk Diskonfirmasi dalam Aspek Kesopanan dan Keramahan Petugas Pada Saat Memberikan Pelayanan	III-36
Tabel III.36	Deskripsi Jawaban Responden Untuk Diskonfirmasi dalam Aspek Keamanan Pelayanan	III-37
Tabel III.37	Deskripsi Jawaban Responden Untuk Diskonfirmasi dari Aspek Penampilan Petugas	III-38

Tabel III.38	Deskripsi Jawaban Responden Untuk Diskonfirmasi dalam Aspek Kesiapan Petugas Pelayanan dalam Membantu Pihak yang Dilayani	III-39
Tabel III.39	Deskripsi Jawaban Responden Untuk Diskonfirmasi dalam Aspek Kesiapan Petugas Pelayanan Pada Saat Pelayanan Berlangsung	III-40
Tabel III.40	Deskripsi Jawaban Responden Untuk Diskonfirmasi dalam Aspek Sikap Penuh Perhatian Petugas Kepada Pihak yang Dilayani	III-41
Tabel III.41	Deskripsi Jawaban Responden Untuk Diskonfirmasi dalam Aspek Keandalan Petugas dalam Memberikan Pelayanan	III-42
Tabel III.42	Interval dan Kategori Mean Untuk Variabel Tingkat Kepuasan Masyarakat	III-43
Tabel III.43	Deskripsi Jawaban Responden Atas Komplain/Keluhan	III-44
Tabel III.44	Deskripsi Jawaban Responden Atas Perasaan Senang Karena Petugas Pelayanan Dapat Memenuhi Kebutuhan Pengguna Layanan	III-45
Tabel III.45	Deskripsi Jawaban Responden Atas Perasaan Senang Karena Masalah dan Kepentingannya Dapat Diselesaikan Dengan Baik	III-46
Tabel III.46	Deskripsi Jawaban Responden Atas Perasaan Senang Karena Pelayanan Cepat Sesuai Dengan Yang Diharapkan	III-47
Tabel III.47	Deskripsi Jawaban Responden Atas Perasaan Senang Karena Biaya Sesuai Dengan Ketentuan dan Harapan	III-48
Tabel III.48	Deskripsi Jawaban Responden Atas Perasaan Senang Karena Petugas Pelayanan Bersikap Ramah dan Sopan	III-49
Tabel III.49	Deskripsi Jawaban Responden Atas Perasaan Senang Karena Fasilitas yang Disediakan Telah Memenuhi Harapan	III-50
Tabel III.50	Deskripsi Jawaban Responden Atas Perasaan Senang Karena Petugas Berpenampilan Rapi Sesuai Dengan Harapan	III-51
Tabel IV.1	Hasil Uji Korelasi	IV-2
Tabel IV.2	Hasil Uji Regresi Ganda Struktur 1	IV-8
Tabel IV.3	Hasil Uji Regresi Ganda Struktur 2	IV-10
Tabel IV.4	Hasil Uji Multikolinearitas	IV-18

Tabel IV.5 Koefisien Jalur, Kontribusi Langsung, Tidak Langsung, Kontribusi Total Tingkat Ekspektasi (X_1), Kinerja Pelayanan (X_2), Diskonfirmasi (Y) Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat (Z)

IV-27



DAFTAR DIAGRAM

Diagram	Nama Diagram	Halaman
Diagram I.1	Laporan/Pengaduan Masyarakat Atas Dugaan Maladministrasi dalam Pelayanan Publik Periode 2009-2013	I-3
Diagram I.2	Potret Kepatuhan Pemerintah Provinsi dalam Menjalankan Pelayanan Publik Sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik	I-7
Diagram I.3	<i>Expectancy Disconfirmation Theory of Satisfaction</i>	I-25
Diagram I.4	<i>Simplified Expectations Disconfirmation Model</i>	I-54
Diagram I.5	<i>Complete Expectation Disconfirmation Model</i>	I-55
Diagram I.6	Paradigma Diskonfirmasi	I-59
Diagram I.7	Diagram Jalur: Tingkat Ekspektasi, Kinerja Pelayanan, Diskonfirmasi, dan Tingkat Kepuasan Masyarakat	I-63
Diagram IV.1	Diagram Hasil Analisis Jalur: Tingkat Ekspektasi, Kinerja Pelayanan, Diskonfirmasi, dan Tingkat Kepuasan Masyarakat	IV-28

DAFTAR GRAFIK

Grafik	Nama Grafik	Halaman
Grafik II.1	IKM per Unsur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya	II-12
Grafik IV.1	Grafik Histogram Struktur 1	IV-15
Grafik IV.2	Grafik Histogram Struktur 2	IV-16



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Nama Gambar	Halaman
Gambar I.1	Empat Keadaan Afektif Purnabeli	I-60
Gambar IV.1	<i>Normal Probalibility Plot</i> Struktur 1	IV-16
Gambar IV.2	<i>Normal Probability Plot</i> Struktur 2	IV-17
Gambar IV.3	<i>Scatterplot</i> Struktur 1	IV-19
Gambar IV.4	<i>Scatterplot</i> Struktur 2	IV-20
Gambar IV.5	Ilustrasi Pengaruh Ekspektasi dan Kinerja Terhadap Kepuasan	IV-46

