

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
2.1	Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL.....	58
3.1	Skala Likert.....	67
4.1	Data Target dan Realisasi Program Pembuatan Akta Kelahiran oleh Disdukcapil Kota Pontianak Tahun 2010-2013.....	75
4.2	Data Target dan Realisasi Anggaran Program Pembuatan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tahun 2013.....	76
4.3	Data Target dan Realisasi Pelayanan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.....	77
4.4	Perhitungan Uji Validitas Pertanyaan.....	83
4.5	Perhitungan Uji Realibilitas Variabel Dimensi (Kepuasan Pelanggan).....	86
4.6	Perhitungan Uji Realibilitas Variabel Dimensi (Kualitas Pelayanan).....	86
4.7	Mean Data Harapan, Kinerja, dan Gap Tiap Atribut..	88
4.8	Harapan, Kinerja, dan Gap tiap Dimensi.....	91
4.9	Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi.....	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
2.1	Model Kualitas Jasa.....	29
2.2	Model Ekspektasi Konsumen.....	32
2.3	Elemen-Elemen Pengukuran Kinerja <i>Value for Money</i>	55

Universitas Tanjungpura