

## DAFTAR TABEL

| No | Judul  | Hal. |
|----|--|------|
| 1  | Nilai Indeks Negara Gagal Untuk Indonesia                          | 3    |
| 2  | Perbedaan Karakteristik Pelayanan Barang dan Jasa                  | 19   |
| 3  | Pergeseran Paradigma Pelayanan Publik                              | 24   |
| 4  | Definisi Operasional   | 44   |
| 5  | Jumlah Penduduk Menurut Kontrak yang Akan Direkam Tahun 2011       | 49   |
| 6  | Uji Validitas dan Reliabilitas Sub Variabel Bukti Fisik ( $X_1$ )  | 52   |
| 7  | Uji Validitas dan Reliabilitas Sub Variabel Reliabilitas ( $X_2$ ) | 53   |
| 8  | Uji Validitas dan Reliabilitas Sub Variabel Daya Tanggap ( $X_3$ ) | 54   |
| 9  | Uji Validitas dan Reliabilitas Sub Variabel Jaminan ( $X_4$ )      | 54   |
| 10 | Uji Validitas dan Reliabilitas Sub Variabel Empati ( $X_5$ )       | 55   |
| 11 | Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)    | 56   |
| 12 | Kekuatan Hubungan Korelasi   | 62   |
| 13 | Penduduk Berdasarkan Kecamatan dan jenis Kelamin di Kota Depok     | 65   |
| 14 | Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin                     | 69   |
| 15 | Distribusi Responden Berdasarkan Umur                              | 70   |
| 16 | Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan                  | 71   |
| 17 | Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan                         | 72   |
| 18 | Distribusi Frekuensi Sub Variabel Bukti Fisik                      | 73   |
| 19 | Distribusi Frekuensi Sub Variabel Reliabilitas                     | 75   |
| 20 | Distribusi Frekuensi Sub Variabel Daya Tanggap                     | 77   |
| 21 | Distribusi Frekuensi Sub Variabel Jaminan                          | 79   |
| 22 | Distribusi Frekuensi Sub Variabel Empati                           | 81   |
| 23 | Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Masyarakat                  | 82   |
| 24 | Hasil Uji Normalitas   | 89   |
| 25 | Hasil Uji Multikolinieritas  | 89   |
| 26 | Hasil Uji Heterokedastisitas                                       | 90   |
| 27 | Hasil Pengujian Regresi  | 92   |
| 28 | Koefisien Korelasi dan Determinasi                                 | 93   |
| 29 | Uji F/Serempak   | 94   |
| 30 | Hasil Analisis Korelasi  | 96   |
| 31 | Hasil Uji T  | 100  |

## DAFTAR GAMBAR

| No | Judul  | Hal. |
|----|--|------|
| 1  | Potongan Paparan Hasil Survei Integritas Sektor Publik 2011                                | 6    |
| 2  | Antesedan dan Konsekuensi Kualitas Pelayanan<br>Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediator | 37   |
| 3  | Model Hipotesis  | 38   |
| 4  | Laju Pertumbuhan Penduduk Kota Depok 2000 – 2010   | 66   |
| 5  | Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil<br>Kota Depok                  | 68   |

