

DAFTAR ISI

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iii
PRAKATA.....	iv
ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN	vi
ABSTRACT.....	vii
INTISARI.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Keaslian Penelitian.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	12
2.1 Tinjauan Pustaka	12
2.1.1 Kepercayaan Pengguna	12
2.1.2 Kepuasan Pengguna	15
2.1.3 Loyalitas Pengguna	16
2.2 Landasan Teori	17
2.2.1 <i>E-government Service Quality</i>	17
2.2.2 Konsep <i>Trust</i>	18
2.2.3 <i>Citizen Satisfaction</i>	19
2.2.4 Konsep Loyalitas Masyarakat	19
2.3 Pengembangan Hipotesis	20
BAB III METODOLOGI.....	25
3.1 Metode	25
3.1.1 Model <i>Trust</i> Loyalitas Pengguna	26
3.1.2 Definisi Operasional.....	27
3.1.3 Penentuan Sampel Data.....	31
3.1.4 Regresi Linear Berganda.....	32
3.2 Pengambilan Data	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Gambaran Umum <i>Website</i>	35
4.2 Hasil Pengumpulan Data.....	39
4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	40
4.4 Karakteristik Responden	43
4.4.1 Jenis Kelamin	43

4.4.2	Usia Responden.....	44
4.4.3	Pekerjaan.....	44
4.5	Analisis Deskriptif	45
4.6	Pengujian Hipotesis dan Pembahasan.....	46
4.6.1	Pengaruh <i>Disposition to Trust</i> terhadap <i>Trust in Government</i>	48
4.6.2	Pengaruh <i>Disposition to Trust</i> terhadap <i>Trust in E-Government</i>	49
4.6.3	Pengaruh <i>Trust in Government</i> terhadap <i>Trust in E-Government</i>	51
4.6.4	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Trust in Government</i>	52
4.6.5	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Trust in E-Government</i>	53
4.6.6	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Citizen Satisfaction</i>	54
4.6.7	Pengaruh <i>Trust in Government</i> terhadap <i>Citizen Satisfaction</i>	56
4.6.8	Pengaruh <i>Trust in E-Government</i> terhadap <i>Citizen Satisfaction</i>	57
4.6.9	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Citizen Loyalty</i>	58
4.6.10	Pengaruh <i>Trust in Government</i> terhadap <i>Citizen Loyalty</i>	58
4.6.11	Pengaruh <i>Trust in E-Government</i> terhadap <i>Citizen Loyalty</i>	60
4.6.12	Pengaruh <i>Citizen Satisfaction</i> terhadap <i>Citizen Loyalty</i>	60
4.7	Loyalitas Masyarakat Yogyakarta	62
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	66
5.1	Kesimpulan.....	66
5.2	Implikasi Hasil Penelitian	68
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	69
5.4	Saran Penelitian Selanjutnya.....	70
DAFTAR PUSTAKA	L-1
LAMPIRAN	L-5