

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR AKRONIM	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II	7
LANDASAN TEORI	7
2.1 Pelayanan Publik Elektronik (<i>E-Public Service</i>)	7
2.1.1 Pelayanan Elektronik (<i>E-Service</i>)	7
2.1.2 Pemerintah Elektronik (<i>E-Government</i>)	8
2.2 Kepuasan Pengguna	9
2.3 Kualitas Pelayanan Elektronik (<i>E-Service Quality</i>)	10
2.3.1 Electronic Service Quality Model (<i>E-S-QUAL</i>)	10
2.3.2 E-Government Service Quality Model (<i>E-GOVQUAL</i>)	11
2.3.3 E-Government Satisfaction (<i>EGOVSAT</i>) Framework	14
2.4 Penelitian Terdahulu	17
2.5 Kerangka Pemikiran	26
2.6 Definisi Operasional Penelitian	27
2.6.1 Variabel Eksogen	27

2.6.2 Variabel Endogen.....	29
2.6.3 Daftar Indikator Penelitian.....	30
2.7 Hipotesis Penelitian.....	33
BAB III	34
METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Bentuk penelitian.....	34
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	34
3.3 Populasi dan Sampel	34
3.3.1 Populasi	34
3.3.2 Sampel	34
3.4 Skala Pengukuran Variabel	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data	35
3.5.1 Pengumpulan Data Primer.....	35
3.5.2 Pengumpulan Data Sekunder	36
3.6 Teknik Analisis Data	36
3.6.1 Uji Instrumen	36
3.6.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	37
3.6.3 Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	37
3.6.4 Pengujian Hipotesis.....	40
3.7 Keterbatasan Penelitian	41
BAB IV	42
ANALISIS STATISTIK DESKRIPTIF PENELITIAN	42
4.1 Analisis Distribusi dan Frekuensi Responden.....	42
4.1.1 Usia Responden	42
4.1.2 Metode Penggunaan Layanan Responden.....	42
4.1.3 Domisili Responden.....	43
4.1.4 Pekerjaan Terakhir Responden.....	44
4.2 Analisis Persebaran Nilai Variabel.....	45
4.2.1 Efisiensi	45
4.2.2 Pemenuhan Kebutuhan	46
4.2.3 Keandalan	46
4.2.4 Privasi & Keamanan.....	47

4.2.5 Dukungan Masyarakat	48
4.2.6 Kepuasan Pengguna	49
BAB V	51
ANALISIS STRUCTURAL EQUATION MODELLING (SEM) PENELITIAN	51
5.1 Hasil Uji Instrumen	51
5.1.1 Uji Validitas Instrumen	51
5.1.2 Uji Reliabilitas Instrumen	54
5.2 Hasil <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	55
5.2.1 Analisis Model Pengukuran	55
5.2.2 Analisis Model Struktural	60
5.3 Pengujian Hipotesis Penelitian	63
5.4 Diskusi Hasil Penelitian	65
BAB VI	69
PENUTUP	69
6.1 Kesimpulan	69
6.2 Rekomendasi	69
DAFTAR PUSTAKA	71
Lampiran 1: Kuesioner Penelitian	76
Lampiran 2: Dokumentasi Pelaksanaan Survei Penelitian	82