

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	ii
INTISARI.....	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	6
1.6. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kualitas Pelayanan Online (E-Servqual)	8
2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Online	9
2.3 Indikator Kualitas Pelayanan Online	10
2.4 Faktor – Faktor Kualitas Pelayanan Online	11

2.5 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	14
2.6 Kerangka Teoritis	14
BAB III METODE PENELITIAN	16
3.1 Metode Penelitian	16
3.2 Populasi dan Sampel.....	17
3.2.1 Populasi.....	17
3.2.2 Sampel	17
3.3 Teknik Pengambilan Sampel	18
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	18
3.5 Teknik Analisis Data	19
3.5.1 Analisis Penggunaan Perangkat Lunak	19
3.5.2 Analisis Deskriptif.....	19
3.6 Instrumen Penelitian	20
3.6.1 Skala Pengukuran	20
BAB IV GAMBARAN UMUM DAN DESKRIPSI WILAYAH	22
4.1 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan.....	22
4.1.1 Motto, Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan	23
4.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi.....	24
4.1.3 Struktur Organisasi.....	25

4.1.4 Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan	30
4.1.5 Sumber Daya Manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan	33
4.2 Gambaran Umum Kota Tangerang Selatan	35
4.2.1 Sejarah Singkat Kota Tangerang Selatan.....	36
4.2.2 Arti Lambang Kota Tangerang Selatan	37
4.2.3 Motto, Visi dan Misi Kota Tangerang Selatan.....	38
4.2.4 Kondisi Geografis dan Luas Wilayah.....	40
4.2.5 Kondisi Penduduk	42
BAB V HASIL ANALISIS.....	43
5.1 Karakteristik Responden.....	43
5.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
5.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
5.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili di Kota Tangerang Selatan	44
5.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah Menggunakan Layanan SIANDUK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan.....	45
5.2 Penilaian Responden terhadap Layanan SIANDUK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan.....	46
5.3 Faktor – faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan SIANDUK.....	61

5.3.1 Faktor Penghambat	62
5.3.2 Faktor Pendukung.....	69
BAB VI PENUTUP	76
6.1 Kesimpulan	76
6.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN	83