



DAFTAR ISI

| | |
|----------------------------|-----|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| SURAT KETERANGAN | ii |
| SURAT BEBAS PLAGIASI | iii |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR TABEL..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | x |
| INTISARI..... | xi |
| ABSTRACT..... | xii |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|--|----|
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 7 |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian..... | 8 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.5 Motivasi Penelitian..... | 9 |
| 1.6 Kontribusi Penelitian..... | 9 |
| 1.7 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian | 10 |
| 1.8 Tinjauan Pustaka | 11 |

BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA

| | |
|-------------------------------|----|
| 2.1 Landasan Teori..... | 12 |
| 2.1.1 Sistem Informasi | 12 |
| 2.1.2 SISKOPATUH..... | 13 |
| 2.1.3 Konsep Kepercayaan..... | 16 |



| | | |
|------------------------------------|--|----|
| 2.1.4 | <i>E-Government Service Quality</i> | 18 |
| 2.2 | Tinjauan Pustaka dan Hipotesis | 25 |
| 2.2.1 | Tinjauan Pustaka | 25 |
| 2.2.2 | Kerangka Pemikiran | 35 |
| 2.2.3 | Hipotesis | 40 |
| BAB III METODE PENELITIAN | | |
| 3.1. | Desain Penelitian | 46 |
| 3.2. | Definisi Operasional Variabel | 46 |
| 3.3. | Tahapan Penelitian | 50 |
| 3.4. | Populasi dan Sampel | 52 |
| 3.5. | Instrumen Penelitian | 53 |
| 3.6. | Teknik Pengumpulan Data | 58 |
| 3.7. | Teknik Analisis Data | 54 |
| 3.7.1 | Konsep Dasar SEM | 54 |
| 3.7.2 | Prosedur SEM-PLS | 55 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | | |
| 4.1 | Deskripsi Data | 59 |
| 4.1.1 | Deskripsi Objek Penelitian | 59 |
| 4.1.2 | Deskripsi Variabel Penelitian | 61 |
| 4.2 | Analisis Olah Data | 71 |
| 4.2.1 | Analisis Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>) | 71 |
| 4.2.2 | Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>) | 80 |
| 4.3 | Pengujian Hipotesis | 84 |
| 4.4 | Hasil Pembahasan | 87 |
| 4.4.1 | Diskusi | 87 |



| | | |
|-------|--------------|----|
| 4.4.2 | Temuan | 90 |
|-------|--------------|----|

BAB V SIMPULAN

| | | |
|-----|----------------|-----|
| 5.1 | Simpulan | 101 |
|-----|----------------|-----|

| | | |
|-----|-------------------|-----|
| 5.2 | Keterbatasan..... | 104 |
|-----|-------------------|-----|

| | | |
|-----|----------------|-----|
| 5.3 | Implikasi..... | 104 |
|-----|----------------|-----|

| | |
|----------------------|-----|
| DAFTAR PUSTAKA | 109 |
|----------------------|-----|



DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.1 Hipotesis Penelitian..... | 45 |
| Tabel 3.1 Operasional Variabel..... | 47 |
| Tabel 3.1 Daftar PPIU..... | 52 |
| Tabel 4.1 Statistik Deskripsi Responden | 60 |
| Tabel 4.2 Interpretasi Standar Penelitian Skala <i>Likert</i> | 62 |
| Tabel 4.3 Rekapitulasi Jawaban Responden atas Efisiensi..... | 63 |
| Tabel 4.4 Rekapitulasi Jawaban Responden atas Privasi..... | 64 |
| Tabel 4.5 Rekapitulasi Jawaban Responden atas Keandalan..... | 65 |
| Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Responden atas Dukungan Pengguna..... | 66 |
| Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Responden atas Kualitas Informas | 67 |
| Tabel 4.8 Rekapitulasi Jawaban Responden atas Kepercayaan | 68 |
| Tabel 4.9 Rekapitulasi Jawaban Responden atas Kepuasan Pengguna | 69 |
| Tabel 4.10 Rekapitulasi Jawaban Responden atas Penggunaan Berkala | 70 |
| Tabel 4.11 Nilai <i>Cross Loading</i> | 72 |
| Tabel 4.12 Nilai <i>Factor Loading</i> | 75 |
| Tabel 4.13 Nilai AVE | 78 |
| Tabel 4.14 Nilai Composite Reliability dan Cronbach Alpha | 79 |
| Tabel 4.15 Konfigurasi Simulasi <i>Bootstrapping</i> | 81 |
| Tabel 4.16 <i>R-Square</i> | 83 |
| Tabel 4.17 Nilai Koefisien Jalur, <i>T-Statistics</i> dan <i>P-Values</i> | 84 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1 Alur Siskopatuh..... | 4 |
| Gambar 2.1 Tampilan Awal Siskopatuh..... | 15 |
| Gambar 2.2 Model <i>E-Governement Service Quality</i> | 25 |
| Gambar 2.3 Model Penelitian | 39 |
| Gambar 4.1 <i>Path Diagram Outer Model</i> | 71 |
| Gambar 4.2 <i>Path Diagram Model setelah eliminasi</i> | 75 |
| Gambar 4.3 <i>Path Diagram Inner Model</i> | 82 |