

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	1
1.2.1 State of The Art	6
1.3 Perumusan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.4.1 Tujuan Teoritis	9
1.4.2 Tujuan Praktis.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.5.1 Manfaat Teoritis	9
1.5.2 Manfaat Praktis.....	9
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu	13
2.1.1 Teori Penelitian	13

2.1.1.1 Service Marketing	13
2.1.1.2 Service Quality	14
2.1.1.3 E-Government	14
2.1.1.4 E-GovQual	15
2.1.1.5 EGSQUAL	16
2.1.1.6 Government to Citizen (G2C)	17
2.1.2 Penelitian Terdahulu	19
2.2 Kerangka Pemikiran	28
2.3 Kelebihan EGSQUAL	32
2.4 Hipotesis Penelitian	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1 Jenis Penelitian	35
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	36
3.3 Tahapan Penelitian	38
3.4 Populasi dan Sampel	39
3.4.1 Populasi	39
3.4.2 Sampel	39
3.5 Pengumpulan Data	40
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	42
3.6.1 Uji Validitas	42
3.6.2 Uji Reliabilitas	42
3.7 Teknik Analisis Data	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Karakteristik Responden	47
4.1.1 Responden Pengguna SPBE di Kota Batam	47

4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Aplikasi SPBE...	49
4.2 Hasil Penelitian.....	50
4.2.1 Uji Kelayakan Data.....	50
4.2.2 Analisis Jumlah Faktor	52
4.2.3 Hasil Rotasi Faktor.....	54
4.3 Hasil Penelitian dan Pembahasan	55
4.3.1 Hasil Uji dan Analisis	55
4.3.2 Pembahasan dan Penamaan Faktor	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran	64
5.2.1 Saran Praktis	64
5.2.2 Saran Akademik	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	71