

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah.....	3
I.3 Tujuan Penelitian.....	3
I.4 Batasan Penelitian	4
I.5 Manfaat Penelitian.....	4
I.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
II.1 Studi Pendahuluan.....	7
II.2 Service Quality	11
II.2.1 Pengembangan Model ServQual.....	13
II.2.2 Penerapan Model ServQual dalam Layanan IT	14
II.3 Pembuatan Perangkat Kuesioner.....	17
II.4 Importance and Performance Analysis (IPA)	19
II.4.1 Ruang Lingkup Importance and Performance Analysis (IPA)	20
II.4.2 Aplikasi IPA.....	21
II.5 Teknik Sampling, Populasi dan Ukuran Sampel.....	23
II.5.1 Teknik Sampling.....	23
II.5.2 Target Populasi	24
II.5.3 Ukuran Sampel.....	25
II.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28

III.1. Model Konseptual	28
III.2. Sistematika Penyelesaian Masalah.....	29
III.2.1. Jenis Penelitian.....	29
III.2.2. Waktu dan Tempat Penelitian.....	30
III.2.3. Identifikasi Masalah.....	30
III.2.4. Studi Literatur	31
III.2.5. Menentukan Populasi dan Sampel	31
III.3. Tahapan Berdasarkan Dimensi Servqual	31
III.3.1. Menentukan Variabel dan Indikator Kuesioner	31
III.3.2. Penyusunan Kuesioner	35
III.3.3. Uji Validitas	40
III.3.4. Uji Reliabilitas	41
III.4. Importance Performance Analysis (IPA)	42
III.4.1. Rekomendasi Perbaikan.....	43
III.4.2. Alat dan Bahan Penelitian.....	43
III.4.3. Perangkat Lunak	43
BAB IV PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS	46
IV.1. Sejarah Diskominfo.....	46
IV.1.1. Visi dan Misi.....	47
IV.1.2. Layanan Diskominfo Kota Bandung.....	48
IV.1.2.1. SADAYANA.....	48
IV.1.2.2. Pengukuran Layanan dengan Service Quality	50
IV.2. Pengumpulan dan Pengukuran Data.....	51
IV.2.1 Uji Validitas dan Reliability.....	51
IV.2.2 Uji Validitas Kuesioner Bagian A.....	51
IV.2.3 Uji Reliabilitas Data Bagian A.....	53
IV.2.4 Uji Validitas Kuesioner Bagian B.....	54
IV.2.5 Uji Reliabilitas Bagian B.....	56
IV.3. Analisis IPA	57
IV.3.1 Diagram Radar IPA	63
IV.4. Karakteristik Responden	64

IV.4.1	Asal kecamatan.....	64
IV.4.2	Usia.....	65
IV.4.3	Jenis Kelamin	66
IV.4.4	Pendidikan Terakhir	66
IV.4.5	Seberapa sering menggunakan Aplikasi SADAYANA	67
IV.5.	Rekomendasi	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		72
V. 1	KESIMPULAN	72
V. 2	SARAN	72
DAFTAR PUSTAKA		74
LAMPIRAN.....		77