

DAFTAR ISI

JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang	1
1.2.1 State of the Art	6
1.3 Perumusan Masalah	7
1.4 Research Question	8
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.5.1 Tujuan Teoritis	8
1.5.2 Tujuan Praktis	9
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II	11
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu	11
2.1.1 Teori Penelitian	11
2.1.1.1 <i>Service Quality</i>	11
2.1.1.2 <i>E-Government</i>	11
2.1.1.3 <i>E-GovQual</i>	12

2.1.1.4	<i>EGSQUAL</i>	13
2.1.1.5	<i>Government to Government (G2G)</i>	13
2.1.2	Penelitian Terdahulu	15
2.2	Kerangka Pemikiran	25
2.3	Metode Alternatif	27
2.4	Hipotesis Penelitian	28
BAB III		29
3.1	Jenis Penelitian	29
3.2	Operasional Variabel dan Sekala Pengukuran	30
3.3	Tahapan Penelitian	32
3.4	Populasi dan Sampel	33
3.4.1	Populasi	33
3.4.2	Sampel	33
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data	35
3.6	Uji Validitas dan Reabilitas	36
3.6.1	Uji Validitas	36
3.6.2	Uji Realibilitas	36
3.7	Teknik Analisis Data	36
BAB IV		39
4.1	Karakteristik Responden	39
4.1.1	Responden pengguna aplikasi internal SPBE kota Banjar	39
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Aplikasi SPBE	41
4.2	Hasil Penelitian	42
4.2.1	Uji Kecukupan Sampel	42

4.2.2	Uji Kelayakan Data	43
4.2.3	Analisis Jumlah Faktor	44
4.2.4	Hasil Rotasi Faktor	45
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	46
4.3.1	Hasil Uji dan Analisis	46
4.3.2	Pembahasan dan Penamaan Faktor	52
BAB V		57
5.1	Kesimpulan	57
5.2	Saran	57
5.2.1	Aspek Teoritis	58
5.2.2	Aspek Praktis	58
DAFTAR PUSTAKA		60
LAMPIRAN		66