

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Tabel.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
Bab I Pendahuluan.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	2
I.3 Justifikasi Rumusan Masalah Menggunakan Kerangka FINERMAPS.....	2
I.4 Tujuan Penelitian	4
I.5 Batasan Penelitian.....	5
I.6 Hipotesis Penelitian	6
I.7 Manfaat Penelitian	7
I.8 Sistematika Penulisan	7
Bab II Tinjauan Pustaka.....	8
II.1 Penelitian Terdahulu	8
II.2 Service Quality Berbasis Web	9
II.2.1 Justifikasi Penggunaan WebQual 4.0	11
II.3 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	12
II.3.1 Langkah-Langkah Analisis <i>IPA</i>	13

II.3.2	Relevansi dalam Penelitian Ini	13
II.4	Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).....	14
II.5	Web SADAYANA Kota Bandung	15
II.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	17
II.6.1	Uji Validitas	18
II.6.2	Uji Reliabilitas.....	19
II.7	Populasi dan Sampling	20
II.7.1	Populasi	20
II.7.2	Sampling.....	21
II.8	Perhitungan Sampel Berdasarkan Margin of Error	21
II.8.1	Justifikasi Margin of Error 20%.....	22
II.8.2	Justifikasi Penggunaan Rumus Slovin	23
Bab III	Metodologi Penelitian	25
III.1	Model Konseptual	25
III.2	Operasional Variabel.....	26
III.2.1	Variabel	27
III.2.2	Skala Pengukuran	28
III.3	Populasi dan Sampel	30
III.3.1	Populasi	30
III.3.2	Sampel.....	30
III.3.3	Justifikasi Pemilihan Margin of Error dalam Penentuan Sampel.....	30
III.4	Pengumpulan Data	31
III.4.1	Data Primer.....	31
III.4.2	Data Sekunder	32
III.5	Tahapan Berdasarkan Dimensi <i>WebQual</i>	33
III.5.1	Identifikasi Dimensi <i>WebQual</i>	33

III.5.2	Penyusunan Indikator dan Kuesioner.....	33
III.5.3	Penyebaran Kuesioner.....	39
III.5.4	Pengolahan dan Analisis Data <i>WebQual</i>	40
III.6	Tahapan Berdasarkan Dimensi <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	40
III.6.1	Pengumpulan Data Kepentingan.....	40
III.6.2	Perhitungan Rata-rata.....	40
III.6.3	Pemetaan dalam Kuadran IPA.....	40
III.6.4	Analisis Strategis dan Penarikan Kesimpulan.....	40
Bab IV	PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS.....	41
IV.1	Diskominfo Kota Bandung.....	41
IV.1.1	Visi dan Misi.....	42
IV.1.2	Visi.....	42
IV.1.3	Misi.....	43
IV.2	Layanan Diskominfo Kota Bandung.....	43
IV.2.1	SADAYANA.....	44
IV.3	Pengukuran Layanan dengan WebQual.....	45
IV.4	Pengumpulan dan Pengukuran Data.....	45
IV.5	Uji Validitas dan Reliability.....	46
IV.5.1	Uji Validitas Kuesioner.....	46
IV.5.2	Uji Reliabilitas Data Bagian.....	48
IV.6	Analisis IPA.....	50
IV.6.1	Diagram Radar IPA.....	53
IV.7	Analisis Kesenjangan (<i>Fit/Gap Analysis</i>).....	54
IV.8	Evaluasi Fitur Utama Sistem Web SADAYANA.....	56
IV.9	Karakteristik Responden.....	57
IV.10	Rekomendasi.....	61

Bab V	KESIMPULAN DAN SARAN	64
V.1	Kesimpulan.....	64
V.2	Saran	65
V.3	Rencana Aksi Perbaikan Layanan Web SADAYANA	66
Daftar Pustaka		68
LAMPIRAN		70