

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
Bab I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	3
I.3 Tujuan Penelitian	4
I.4 Batasan Penelitian	4
I.5 Manfaat Penelitian	4
I.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	5
Bab II TINJAUAN PUSTAKA	7
II.1 Penelitian Sebelumnya	7
II.2 Service Quality (SERVQUAL)	9
II.3 Analisis Kano	13
II.4 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)	18

II.5	Aplikasi Sadayana Bandung.....	24
II.6	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	26
II.6.1	Uji Validitas	27
II.6.2	Uji Reliabilitas	28
II.7	Text Mining.....	29
Bab III	METODE PENELITIAN	32
III.1	Jenis Penelitian	32
III.2	Hipotesis.....	33
III.3	Operasional Variabel	34
III.3.1	Variabel.....	34
III.3.2	Skala Pengukuran.....	36
III.4	Tahapan Penelitian	37
III.5	Populasi dan Sampel	39
III.5.1	Populasi.....	39
III.5.2	Sampel.....	39
III.6	Pengumpulan Data	40
III.6.1	Data Primer	41
III.6.2	Data Sekunder	41
III.7	Uji Validitas dan Reliabilitas	41
III.7.1	Uji Validitas	41
III.7.2	Uji Reliabilitas	42
III.8	Analisis Data	43
III.8.1	Analisis SERVQUAL	43

III.8.2	Analisis Model Kano	45
Bab IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
IV.1	Diskominfo Kota Bandung.....	47
IV.1.1	Profil Diskominfo Kota Bandung	47
IV.1.2	Visi dan Misi Diskominfo Kota Bandung.....	48
IV.1.3	Aplikasi SPBE Diskominfo Kota Bandung	49
IV.2	Uji Pendahuluan	53
IV.2.1	Uji Validitas Kuesioner.....	55
IV.2.2	Uji Reliabilitas Kuesioner	56
IV.3	Karakteristik Responden	58
IV.3.1	Distribusi Usia.....	58
IV.3.2	Jenis Kelamin	60
IV.3.3	Kecamatan Tempat Tinggal	60
IV.3.4	Tingkat Pendidikan	62
IV.3.5	Pekerjaan	63
IV.3.6	Frekuensi Penggunaan Aplikasi.....	64
IV.3.7	Tujuan Penggunaan Aplikasi	65
IV.3.8	Sumber Informasi Mengenai Aplikasi	66
IV.4	Uji Keabsahan Data	66
IV.4.1	Uji Validitas Data.....	66
IV.4.2	Uji Reliabilitas Data	67
IV.5	Analisis Model SERVQUAL	68
IV.5.1	Analisis Deskriptif	68

IV.5.2 Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>).....	72
IV.6 Analisis Model Kano.....	74
IV.6.1 <i>Customer Satisfaction Coefficient</i> (CSC)	75
IV.7 Integrasi Analisis SERVQUAL dan Model Kano.....	78
IV.8 Kritik dan Saran dari Pengguna.....	81
IV.9 Pembahasan dan Rekomendasi <i>True Customer Needs</i>	82
Bab V KESIMPULAN DAN SARAN	92
V.1 Kesimpulan.....	92
V.2 Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN.....	100