

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel II.2 Kontribusi Penelitian terhadap Permenpan RB No. 59 Tahun 2020....	23
Tabel III.1 Jenis Penelitian.....	32
Tabel III.2 Hipotesis Penelitian.....	33
Tabel III.3 Variabel Operasional.....	34
Tabel III.4 Skor Skala Likert	37
Tabel IV.1 Aplikasi SPBE Diskominfo Kota Bandung	50
Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas	55
Tabel IV.3 Tingkat Reliabilitas.....	57
Tabel IV.4 Distribusi Usia Responden	58
Tabel IV.5 Distribusi Jenis Kelamin Responden	60
Tabel IV.6 Distribusi Kecamatan Tempat Tinggal Responden	60
Tabel IV.7 Tingkat Pendidikan Responden	62
Tabel IV.8 Pekerjaan Responden.....	63
Tabel IV.9 Frekuensi Penggunaan Aplikasi oleh Responden.....	64
Tabel IV.10 Tujuan Penggunaan Aplikasi	65
Tabel IV.11 Distribusi Sumber Informasi Aplikasi	66
Tabel IV.12 Hasil Uji Validitas Data <i>Pearson Correlation</i>	67
Tabel IV.13 Hasil Uji Reliabilitas.....	68
Tabel IV.14 Anallisis Deskriptif Variabel <i>Reliability</i> (Pertanyaan Kenyataan) ...	69
Tabel IV.15 Anallisis Deskriptif Variabel <i>Reliability</i> (Pertanyaan Harapan).....	69
Tabel IV.16 Analisis Deskriptif Variabel <i>Responsiveness</i> (Pertanyaan Kenyataan)	70
Tabel IV.17 Analisis Deskriptif Variabel <i>Responsiveness</i> (Pertanyaan Harapan)	70
Tabel IV.18 Analisis Deskriptif Variabel <i>Assurance</i> (Pertanyaan Kenyataan)	70
Tabel IV.19 Analisis Deskriptif Variabel <i>Assurance</i> (Pertanyaan Harapan).....	71
Tabel IV.20 Anallisis Deskriptif Variabel <i>Empathy</i> (Pertanyaan Kenyataan)	71

Tabel IV.21 Anallisis Deskriptif Variabel <i>Empathy</i> (Pertanyaan Harapan)	71
Tabel IV.22 Analisis Deskriptif Variabel <i>Tangibles</i> (Pertanyaan Kenyataan)	72
Tabel IV.23 Analisis Deskriptif Variabel <i>Tangibles</i> (Pertanyaan Harapan)	72
Tabel IV.24 Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>)	73
Tabel IV.25 Tabel Model Kano	74
Tabel IV.26 Hasil Customer <i>Satisfaction Coefficient</i> (CSC).....	75
Tabel IV.27 Matrix Integrasi Analisis SERVQUAL dan Analisis Kano	79
Tabel IV.28 Hasil Integrasi Analisis SERVQUAL dan Analisis Kano	79
Tabel IV.29 <i>True Customer Needs</i> Aplikasi Sadayana Bandung	79
Tabel IV.30 Kritik dari Responden	81
Tabel IV.31 Saran dari Responden	82