

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