

DAFTAR ISI

HALAM JUDUL	i
HALAMAN PERSAYARATAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Landasan Teori.....	13
1. <i>E-Government</i>	13
2. Kepuasan Masyarakat	31

3. Pelayanan Publik.....	36
B. Penelitian Terdahulu	43
C. Hubungan Antar Variabel	47
1. Pengaruh positif antara implementasi APAPO dengan Kepuasan Masyarakat	47
2. Pengaruh implementasi APAPO terhadap Kepuasan Masyarakat dimediasi Pelayanan Publik.....	48
D. Kerangka Konseptual/Rerangka Penelitian.....	49
E. Hipotesis Penelitian.....	50
BAB III : METODE PENELITIAN	51
A. Rencana Penelitian	51
B. Objek dan Waktu Penelitian.....	52
C. Populasi.....	54
D. Sampel.....	54
E. Klasifikasi Variabel Penelitian.....	55
1. Variabel Bebas	55
2. Variabel Terikat	56
3. Variabel Mediasi	56
F. Jenis Data Penelitian	57
1. Data Primer	57
2. Data Sekunder	57
G. Prosedur Pengambilan Data	58
1. Wawancara.....	58
2. Kuesioner	58
H. Definisi Operasional Variabel.....	59
1. APAPO (<i>E-Government</i>) (X).....	59
2. Kepuasan Masyarakat (Y).....	61
3. Pelayanan Publik (Z).....	64

I. Skala Pengukuran Variabel	66
J. Uji Instrumen	67
1. <i>Convergent Validity</i>	68
2. <i>Discriminant Validity</i>	72
3. Uji Realiabilitas	76
K. Teknik Analisis Data	77
1. Analisis Deskriptif	77
2. Analisis Kuantitatif	78
3. Uji Hipotesis	79
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	81
A. Deskripsi Hasil Penelitian	81
B. Analisis Deskriptif	81
1. Karakteristik Responden	82
2. Tanggapan Responden Terhadap Variabel-Variabel Penelitian	84
C. Analisis Kuantitatif	89
1. Pengujian <i>Inner Model</i> atau Struktural Model	89
2. Pengujian Hipotesis (<i>Inner Weigth</i>)	91
D. Pembahasan	99
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	104
A. Kesimpulan	104
B. Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN	114

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Ringkasan penilitan terdahulu.....	44
Tabel 3.1. Jadwal Penelitian Tahap Persiapan	53
Tabel 3.2. Skor Kuisisioner	66
Tabel 3.3. Hasil <i>Convergent Validity</i> Variabel APAPO (<i>e-government</i>)	68
Tabel 3.4. Hasil <i>Convergent Validity</i> Variabel Pelayanan Publik	69
Tabel 3.5. Hasil <i>Convergent Validity</i> Variabel Kepuasan Masyarakat.....	71
Tabel 3.6. <i>Discriminant Validity</i>	72
Tabel 3.7. <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	76
Tabel 3.8. <i>Composite Reliability</i>	77
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	82
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Terhadap Variabel APAPO (<i>E-government</i>)	85
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Kepuasan Masyarakat.....	86
Table 4.4. Tanggapan Responden Pelayanan Publik	88
Tabel 4.5. Hasil Uji <i>R-Square</i>	89
Tabel 4.6. Pengaruh Langsung Antar Konstruk.....	92
Tabel 4.7. Pengaruh Tidak Langsung	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka konseptual / Rerangka penelitian.....	49
Gambar 4.1. <i>Inner Weigth</i>	91

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner.....	114
Lampiran 2 : Rekapitulasi Data 50 Responden.....	123
Lampiran 3 : Uji Validitas Reliabilitas	134
Lampiran 4 : Analisis Deskriptif.....	138
Lampiran 5 : Analisis Kuantitatif.....	143
Lampiran 7 : Surat Ijin Penelitian	151