

DAFTAR ISI

ABSTRAK	I
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	III
HALAMAN PERSETUJUAN	IV
HALAMAN PENGESAHAN	VI
KATA PENGANTAR	VII
DAFTAR ISI	IX
DAFTAR TABEL	XI
DAFTAR GAMBAR	XII
DAFTAR LAMPIRAN	XIII
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Hasil Penelitian	6
E. Kerangka Berpikir	7
F. Hipotesis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Hasil Penelitian Terdahulu	9
B. Teori	13
1. Administrasi Publik	13
2. Pelayanan Publik	15
3. E-Government	16
4. Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
A. Objek Penelitian	22
B. Pendekatan dan Metode Penelitian	23
C. Jenis dan Sumber Data Penelitian	24
D. Teknik Pengumpulan Data	24
E. Populasi dan Sampel	25
F. Operasionalisasi Variabel Penelitian	25
G. Analisis Uji Instrumen	30
H. Analisis Hasil Penelitian	33
I. Tempat dan Waktu Penelitian	37

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Kondisi Objektif Lokasi Penelitian	37
B. Pengujian Hipotesis Penelitian	54
C. Pembahasan Hasil Penelitian	64
BAB V PENUTUP	71
A. Simpulan	71
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN.....	77
RIWAYAT HIDUP.....	113



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 3. 1 Elemen & Dimensi Dukungan dalam Penerapan EPLICA Operasionalisasi Variabel.....	27
Tabel 3. 2 Skala Likert untuk Mengukur Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan EPLICA	30
Tabel 3. 3 Waktu Penelitian dan Durasi Pengumpulan Data.....	37
Tabel 4. 1 Data Umur Responden	40
Tabel 4. 2 Data Jenis Kelamin Responden.....	41
Tabel 4. 3 Data Pendidikan	41
Tabel 4. 4 Data Kunjungan.....	42
Tabel 4. 5 Distribusi Data Variabel X	45
Tabel 4. 6 Distribusi Data Variabel Y.....	48
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Angket E-Government Variabel X.....	54
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Angket Kualitas Pelayanan Variabel Y	55
Tabel 4. 9 Hasil Uji Rehabilitas Variabel X	56
Tabel 4. 10 Hasil Uji Rehabilitas Variabel Y	56
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas.....	57
Tabel 4. 12 Uji Multikolinearitas	59
Tabel 4. 13 Analisis Regresi Linear Berganda	60
Tabel 4. 14 Uji Hipotesis Parsial.....	62
Tabel 4. 15 Koefisien Determinasi	63
Tabel 4. 16 Rata-Rata Nilai Variabel X.....	64
Tabel 4. 17 Rata-Rata Nilai Variabel Y.....	65



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Keanggotaan Perpustakaan.....	2
Gambar 1.2 Jumlah Pengunjung Perpustakaan.....	3
Gambar 1.3 Kerangka Berpikir	7
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	39
Gambar 4.2 Diagram E-Government.....	43
Gambar 4.3 Diagram Kualitas Pelayanan.....	44
Gambar 4.4 Uji Heteroskedastisitas.....	60



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keputusan Dosen Pembimbing Skripsi	77
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	78
Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian	79
Lampiran 4 Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	80
Lampiran 5 Lembar Menghadiri Sidang Munaqasyah.....	81
Lampiran 6 Kuisiomer Variabel X Penerapan E-Government.....	82
Lampiran 7 Dimensi SERVQUAL dalam Kualitas Pelayanan	83
Lampiran 8 Tabulasi Data Kuisiomer Variabel X	86
Lampiran 9 Tabulasi Data Variabel Y	96
Lampiran 10 Hasil SPSS Uji Validitas Variabel X.....	107
Lampiran 11 Hasil SPSS Uji Validitas Variabel Y	107
Lampiran 12 Hasil SPSS Uji Reliabilitas Variabel X	108
Lampiran 13 Hasil SPSS Uji Reliabilitas Variabel Y.....	108
Lampiran 14 Hasil SPSS Uji Normalitas	108
Lampiran 15 Hasil SPSS Uji Multikolinearitas	109
Lampiran 16 Hasil SPSS Uji Heteroskedastisitas.....	109
Lampiran 17 Hasil SPSS Uji Analisis Regresi Linear Berganda	110
Lampiran 18 Hasil SPSS Uji Analisis Koefisien Determinasi.....	110
Lampiran 19 Hasil SPSS Uji T (Parsial).....	110
Lampiran 20 Tabel R Hitung.....	111
Lampiran 21 Dokumentasi Penyebaran Kuisiomer	111

