

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR JUDUL	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Kegunaan hasil Penelitian	9
F. Kerangka Berpikir	10
G. Hipotesis.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Penelitian Terdahulu.....	12
B. Administrasi Publik.....	17
C. Pelayanan Publik.....	18
D. Pelayanan Digital	19
E. <i>Mobile Service Quality</i>	20
F. Kepuasan Pengguna	24
G. Pengaruh Terkait <i>Mobile Service Quality</i> terhadap Kepuasan Pengguna	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	26

A.	Objek Penelitian.....	26
B.	Pendekatan dan Metode Penelitian	27
C.	Jenis dan Sumber Data Penelitian	28
D.	Teknik Pengumpulan Data	29
E.	Populasi dan Sampel	30
F.	Operasional Variabel Penelitian	32
G.	Analisis Uji Instrumen	35
H.	Analisis Hasil Penelitian.....	36
	1. Analisis Deskriptif.....	36
	2. Analisis Regresi Linear Sederhana.....	38
I.	Tempat dan Waktu Penelitian	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		41
A.	Hasil Penelitian	41
	1. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian.....	41
	2. Hasil Analisis Deskriptif.....	43
	3. Tanggapan Responden tentang Kualitas Layanan <i>Mobile</i> (X)	46
	4. Tanggapan Responden tentang Kepuasan Pengguna (Y)	53
	5. Uji Asumsi Klasik.....	55
	6. Analisis Regresi Linear Sederhana	56
	7. Sumbangan Efektif Setiap Dimensi Variabel (X) Kualitas Layanan <i>Mobile</i>	57
B.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	59
BAB V PENUTUP		61
A.	Simpulan	61
B.	Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA		64
LAMPIRAN.....		66
RIWAYAT HIDUP.....		78