

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Hasil Penelitian	7
E. Kerangka Berpikir.....	8
F. Hipotesis.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Hasil Penelitian Terdahulu	12
B. Deskripsi Konseptual	17
1. Administrasi Publik.....	17
2. Pelayanan Publik.....	18
3. Kualitas Pelayanan	22
4. Pengalaman Pengguna	25
5. Kepuasan Pengguna	29
6. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Pendekatan dan Metode Penelitian	36
B. Jenis dan Sumber Data Penelitian	37
C. Populasi dan Sampel Penelitian	38
D. Teknik Pengumpulan Data Penelitian	40
E. Definisi Operasional Variabel	42
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Uji Instrumen	44
G. Analisis Hasil Instrumen	47
H. Tempat dan Waktu Penelitian.....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	50
B. Deskripsi Responden Penelitian.....	52
C. Analisis Deskriptif	53
D. Evaluasi Model (PLS-SEM)	62
E. Pembahasan.....	77
BAB V PENUTUP	89
A. Simpulan	89
B. Saran.....	90
LAMPIRAN.....	98
RIWAYAT HIDUP.....	137

