

<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii.</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian .....	8
F. Kerangka Berpikir.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
A. Penelitian Terdahulu.....	12
B. Tinjauan Teoritis.....	17
1. Pelayanan Publik .....	17
2. Inovasi Layanan Publik .....	18
3. Penerimaan Teknologi (TAM).....	21
4. Kualitas Layanan Digital .....	23
C. Kajian Hubungan Antar Variabel .....	26
1. Pengaruh Inovasi Layanan publik terhadap Kualitas Layanan Digital.....	26
2. Pengaruh Penerimaan Teknologi terhadap Kualitas Layanan Digital .....	28
3. Pengaruh Inovasi Layanan Publik (X1) dan Penerimaan Teknologi (X2) secara Simultan terhadap Kualitas Layanan Digital (Y) .....	29
D. Hipotesis.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
A. Objek Penelitian .....	32
B. Pendekatan dan Metode Penelitian .....	32

C. Jenis dan Sumber Data .....	33
D. Teknik Pengumpulan Data .....	34
E. Populasi dan Sampel .....	35
F. Operasional Variabel Penelitian .....	38
G. Skala Pengukuran (Likert) .....	40
H. Analisis Uji Instrumen .....	41
I. Uji Model Struktural .....	43
<b>BAB IV ANALISIS DATA &amp; PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	47
B. Karakteristik Responden .....	48
C. Deskripsi Variabel .....	50
1.Deskripsi Variabel Inovasi Layanan Publik .....	51
2.Deskripsi Variabel Penerimaan Teknologi .....	51
3.Deskripsi Variabel Kualitas Layanan Digital .....	52
D. Analisis Data .....	53
1.Outer Model .....	53
2.Validitas Konvergen .....	56
3.Validitas Diskriminan .....	56
4.Uji Relibilitas .....	58
5.Inner Model .....	59
E. Pembahasan .....	62
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>69</b>
A. Kesimpulan .....	69
B. Saran .....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>74</b>
<b>Riwayat Hidup .....</b>	<b>92</b>