

## DAFTAR ISI

|                                                   |     |
|---------------------------------------------------|-----|
| ABSTRAK .....                                     | i   |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....            | ii  |
| HALAMAN PERSETUJUAN .....                         | iii |
| PENGESAHAN .....                                  | iv  |
| KATA PENGANTAR.....                               | v   |
| DAFTAR ISI .....                                  | vii |
| DAFTAR TABEL .....                                | x   |
| DAFTAR GAMBAR.....                                | xi  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                             | xii |
| BAB I PENDAHULUAN .....                           | 1   |
| A. Latar Belakang.....                            | 1   |
| B. Identifikasi Masalah.....                      | 5   |
| C. Rumusan Masalah.....                           | 6   |
| D. Tujuan Penelitian .....                        | 6   |
| E. Manfaat dan Kegunaan Penelitian .....          | 7   |
| F. Kerangka berpikir.....                         | 8   |
| BAB II TINJUAN PUSTAKA .....                      | 12  |
| A. Hasil Penelitian Terdahulu.....                | 12  |
| B. Deskripsi Teori-Teori .....                    | 16  |
| 1. Pelayanan Publik .....                         | 17  |
| 2. <i>Information Systems Success Model</i> ..... | 19  |
| 3. Kepuasan Masyarakat.....                       | 22  |
| 4. Keterkaitan Antar Variabel .....               | 24  |
| C. Hipotesis .....                                | 26  |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....               | 28  |
| A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....          | 28  |
| B. Jenis dan Sumber Data.....                     | 29  |

|                                                                                             |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| C. Populasi dan Sampel.....                                                                 | 30 |
| 1. Populasi .....                                                                           | 30 |
| 2. Sampel .....                                                                             | 32 |
| 3. Teknik Pengambilan Sampel .....                                                          | 33 |
| D. Teknik Pengumpulan Data.....                                                             | 33 |
| E. Operasionalisasi Variabel.....                                                           | 34 |
| F. Uji Instrumen Penelitian.....                                                            | 37 |
| 1. Uji Validitas .....                                                                      | 37 |
| 2. Uji Reliabilitas.....                                                                    | 41 |
| G. Teknik Analisis Data.....                                                                | 42 |
| 1. Analisis Statistik Deskriptif.....                                                       | 43 |
| 2. Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....                                   | 44 |
| 3. Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....                                   | 45 |
| 4. Pengujian Hipotesis.....                                                                 | 47 |
| H. Tempat dan Waktu Penelitian .....                                                        | 48 |
| 1. Tempat Penelitian .....                                                                  | 48 |
| 2. Waktu Penelitian.....                                                                    | 49 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....                                                | 50 |
| A. Kondisi Objektif Penelitian.....                                                         | 50 |
| B. Deskripsi Hasil Penelitian.....                                                          | 52 |
| 1. Karakteristik Responden .....                                                            | 52 |
| 2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....                                             | 56 |
| 3. Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....                                   | 63 |
| 4. Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....                                   | 68 |
| 5. Pengujian Hipotesis .....                                                                | 71 |
| C. Pembahasan .....                                                                         | 75 |
| 1. Pengaruh Dimensi Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Masyarakat... 75                      |    |
| 2. Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan: Personalisasi dan Responsivitas Birokrasi .....       | 78 |
| 3. Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat 80                        |    |
| 4. Pengaruh Keberhasilan Sistem Informasi secara Simultan terhadap Kepuasan Masyarakat..... | 82 |

|                                                                 |     |
|-----------------------------------------------------------------|-----|
| BAB V PENUTUP .....                                             | 86  |
| A. Kesimpulan.....                                              | 86  |
| B. Saran .....                                                  | 87  |
| 1. Saran Praktis (Bagi Pemerintah Provinsi Jawa Barat/JDS)..... | 87  |
| 2. Saran Akademis (Bagi Peneliti Selanjutnya).....              | 87  |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                            | 89  |
| DAFTAR PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN.....                        | 92  |
| LAMPIRAN .....                                                  | 93  |
| RIWAYAT HIDUP.....                                              | 102 |

