

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	9
E. Kerangka Berpikir.....	9
F. Hipotesis.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Hasil Penelitian Terdahulu.....	11
B. Administrasi Publik.....	18
C. Pelayanan Publik.....	19
D. Inovasi Pelayanan Publik.....	20
E. <i>Electronic Government</i> dan <i>Mobile Government</i>	21
F. <i>Mobile Service Quality</i>	25
G. Kepuasan Pengguna Layanan.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Objek Penelitian.....	30
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.....	37
	G. Analisis Uji Instrumen.....	39
	H. Analisis Hasil Penelitian.....	41
	I. Tempat dan Jadwal Penelitian.....	45
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Kondisi Objektif Lokasi Penelitian.....	46
	B. Pengujian Hipotesis penelitian.....	46
	C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	79
BAB V	PENUTUP	
	A. Simpulan.....	83
	B. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		
RIWAYAT HIDUP		



DAFTAR TABEL

	Halaman
1. 1 Informasi Jemaah Haji Reguler Kabupaten Bandung Tahun 2023	4
2. 1 Gap Penelitian.....	15
3. 1 Skala Likert Jawaban dan Skor Nilai.....	35
3. 2 Operasional Variable.....	38
3. 3 Kriteria Standar Uji Validitas.....	40
3. 4 Kriteria Standar Uji Reliabilitas	41
3. 5 Waktu Penelitian	45
4. 1 Distribusi Frekuensi Jenis kelamin	47
4. 2 Distribusi Frekuensi Usia	47
4. 3 Distribusi Frekuensi Pekerjaan	48
4. 4 Perbandingan hasil uji validitas berdasarkan r-hitung dan r-tabel.....	50
4. 5 Hasil Uji validitas nilai sig (2-tailed) <i>pearson correlation</i>	51
4. 6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X	52
4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y.....	53
4. 8 Tanggapan Responden tentang Kualitas Koneksi.....	54
4. 9 Tanggapan Responden tentang Kualitas Konten	56
4. 10 Tanggapan Responden tentang Kualitas Interaksi	57
4. 11 Tanggapan Responden tentang Kualitas Kontekstual	59
4. 12 Akumulasi Tanggapan Responden tentang Kualitas <i>Mobile service</i>	61
4. 13 Tanggapan Responden tentang <i>overall customer satisfaction</i>	63
4. 14 Tanggapan Responden tentang <i>confirmation of expectations</i>	65
4. 15 Tanggapan Responden tentang <i>repurchase intention</i>	67
4. 16 Tanggapan Responden tentang <i>willingness to recommend</i>	69
4. 17 Akumulasi Tanggapan Responden tentang Kepuasan	70
4. 18 Hasil Uji Normalitas	73
4. 19 Hasil Uji Heteroskedastisitas	74
4. 20 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	75
4. 21 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	76
4. 22 Hasil Uji T	77
4. 23 Data Perhitungan Sambangan Efektif.....	78

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. 1 <i>Waiting List</i> Haji Provinsi Jawa barat	Error!
1. 2 Aplikasi Haji Pintar (<i>Play Store</i>)	Bookmark
1. 3 Tampilan Aplikasi Haji Pintar	not
1. 4 Kerangka Berpikir	defined.
2. 1 <i>Theoretical Model Mobile Service Quality</i>	Error!
3. 1 Logo Aplikasi Haji Pintar	Bookmark
3. 2 Struktur Organisasi	not
3. 3 Garis Kontinum	defined.
4. 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot)	6
	10
	25
	30
	32
	42
	73



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Instrumen Penelitian ANGKET	90
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden.....	95
Lampiran 3 Tabulasi Jawaban Responden	99
Lampiran 4 Lampiran Output Analisis SPSS	107
Lampiran 5 Surat-Surat Izin Penelitian.....	113
Lampiran 6 SK Skripsi	117
Lampiran 7 Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	118

