

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	9
1.3 Rumusan Masalah .....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Kegunaan Penelitian.....	10
1.6 Kerangka Pemikiran.....	11
1.7 Hipotesis .....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>15</b>
2.1 Deskripsi Konseptual .....	15
2.1.1 Administrasi Publik.....	15
2.1.2 Pelayanan Publik .....	17
2.1.4 Dimensi Kualitas Layanan Elektronik .....	20
2.1.5 Kepuasan Masyarakat.....	22
2.2 Penelitian Terdahulu .....	23
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN</b> .....	<b>27</b>
3.1 Metode Penelitian.....	27
3.2 Populasi dan Sampel .....	28
3.2.1 Populasi.....	28
3.2.2 Sampel.....	28
3.3 Sumber Data.....	29

3.3.1	Data Primer .....	29
3.3.2	Data Sekunder .....	30
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.4.1	Kuesioner .....	30
3.4.2	Studi Literatur .....	30
3.5	Operasional Variabel .....	31
3.6	Teknik Analisis Data .....	33
3.6.1	Skala Pengukuran .....	33
3.6.2	Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model) .....	36
3.6.3	Evaluasi Model Pengukuran (Inner Model) .....	39
3.6.4	Uji Hipotesis .....	39
3.7	Tempat dan Waktu Penelitian .....	40
3.7.1	Tempat Penelitian .....	40
3.7.2	Waktu Penelitian .....	41
<b>BAB IV</b>	<b>PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
4.1	Deskripsi Data .....	42
4.1.1	Kualitas Layanan .....	42
4.1.2	Kepuasan Masyarakat .....	59
4.2	Analisis Partial Least Square (PLS) .....	68
4.2.1	Pengujian model pengukuran (outer model) .....	69
4.2.2	Pengujian Model Struktural (Inner Model) .....	72
4.2.3	Uji Hipotesis .....	74
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian .....	75
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN &amp; SARAN .....</b>	<b>81</b>
5.1	Kesimpulan .....	81
5.2	Saran .....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>84</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>88</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>		<b>105</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Aplikasi Tanggap Karawang (Tangkar).....	4
Gambar 1. 2 Laporan Statistik Tanggap Karawang Pada Tahun 2022-2023 .....	7
Gambar 1. 3 Kerangka Pemikiran.....	12



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pengaduan Tingkat Kecamatan Dan Instansi Melalui Aplikasi Tanggap Karawang Pada Tahun 2021-2022 .....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3. 1 Operasional Variabel .....	31
Tabel 3. 2 Bobot Nilai Pada Skala Likert.....	34
Tabel 3. 3 Kriteria Validitas & Reliabilitas .....	38
Tabel 3. 4 Waktu Penelitian.....	41
Tabel 4. 1 Tanggapan Responden Mengenai Efisiensi.....	43
Tabel 4. 2 Tanggapan Responden Mengenai Reliabilitas .....	45
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Mengenai Fulfillment.....	47
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Mengenai Privasi.....	49
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap.....	51
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Mengenai Kompensasi .....	53
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Mengenai Kontak .....	55
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan Elektronik.....	57
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Mengenai Kesesuaian Harapan .....	60
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Mengenai Minat Berkunjung Kembali .....	62
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Mengenai Ketersediaan Merekomendasikan	64
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Masyarakat .....	66
Tabel 4. 13 Nilai Loading Faktor .....	69
Tabel 4. 14 Nilai Average Variance Extracted (Ave).....	70
Tabel 4. 15 Nilai Cross Loading .....	71
Tabel 4. 16 Nilai Cronbach's Alpha.....	72
Tabel 4. 17 Nilai R Square .....	73
Tabel 4. 18 Model Fit .....	74
Tabel 4. 19 Hasil Estimasi Specific Indirect Effect .....	74