

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	9
1.3.2 Kegunaan Penelitian	10
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 11
2.1 Telaah Pustaka.....	11
2.1.1 Grand Theory : Teori Behaviorisme	11
2.1.2 Konsep Dasar E-Government	12
2.1.3 LaporGub	15
2.1.4 Kualitas Layanan Publik.....	18
2.1.5 Komitmen	20
2.1.6 Kepuasan Masyarakat.....	23
2.2 Telaah Penelitian Terdahulu	26
2.3 Pengembangan Hipotesis Penelitian	30
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan	30

2.3.2	Pengaruh Komitmen terhadap Kepuasan Masyarakat	31
2.3.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan.....	32
2.3.4	Pengaruh Komitmen terhadap Kepercayaan.....	32
2.3.5	Pengaruh Kepuasan terhadap Kepercayaan.....	33
2.4	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	34
BAB III METODE PENELITIAN		37
3.1	Jenis dan Sumber Data	37
3.1.1	Jenis Penelitian	37
3.1.2	Sumber Data	37
3.2	Populasi dan Sampel	38
3.2.1	Populasi	38
3.2.2	Sampel	38
3.3	Variabel dan Definisi Operasional Variabel	39
3.4	Teknik Pengumpulan Data	40
3.5	Teknik Analisis Data	40
3.5.1	Analisis Deskriptif	41
3.5.2	Analisis Kuantitatif	41
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		55
4.1	Identitas Responden	55
4.1.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	55
4.1.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4.1.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Status.....	56
4.2	Deskriptif Hasil Penelitian	57
4.2.1	Tanggapan Responden terhadap Variabel Layanan	58
4.2.2	Tanggapan Responden terhadap Variabel Komitmen.....	59
4.2.3	Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat	60
4.2.4	Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepercayaan Masyarakat	61

4.3	Analisis Structural Equation Model (SEM)	62
4.3.1	Analisis Faktor Konfirmatori (<i>Confirmatory Factor Analysis</i>)	62
4.3.2	Hasil Uji Normalitas Data	73
4.3.3	Hasil Uji Multivariate Outliers	74
4.3.4	Interpretasi dan Modifikasi Model	75
4.3.5	Hasil Uji Validitas	75
4.3.6	Hasil Uji Reliabilitas	77
4.3.7	Hasil Uji Hipotesis Penelitian.....	78
4.4	Hasil Uji Efek Mediasi (<i>Path Analysis</i>)	80
4.5	Pembahasan	82
4.5.1	Pengaruh Variabel Layanan terhadap Kepuasan Masyarakat	82
4.5.2	Pengaruh Variabel Komitmen terhadap Kepuasan Masyarakat	83
4.5.3	Pengaruh Variabel Layanan terhadap Kepercayaan Masyarakat	83
4.5.4	Pengaruh Variabel Komitmen terhadap Kepercayaan Masyarakat	84
4.5.5	Pengaruh Variabel Kepuasan Masyarakat terhadap Kepercayaan Masyarakat	84
BAB V	PENUTUP	86
5.1	Kesimpulan.....	86
5.2	Implikasi Teoritis.....	87
5.3	Implikasi Manajerial.....	89
5.4	Keterbatasan Peneliti	90
5.5	Agenda Penelitian yang Akan Datang	90
DAFTAR PUSTAKA		92
LAMPIRAN		94