

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah .....	2
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	2
1.2.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Batasan Masalah .....	4
1.5 Kerangka Pemikiran .....	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....	5
2.1 Teori-teori Relevan .....	5
2.1.1 E-government .....	5
2.1.2 E-Govqual .....	5
2.1.3 Importance Performance Analysis .....	7
2.1.4 Evaluation Heuristic .....	9
2.1.5 Pengertian SPSS(Statistical Product and Service Solution) .....	10
2.2 Studi Literatur .....	11
2.2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan .....	11
2.2.2 Tinjauan Literatur VosViewer .....	19

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN .....	22
3.1    Metodologi Penelitian.....	22
3.2    Objek Penelitian.....	24
3.2.1 Struktur Organisasi.....	24
3.2.2 Bidang Bisnis/Usaha.....	25
3.2    Jadwal Penelitian.....	26
3.3    Tahapan Penelitian .....	27
3.5    Atribut Penyusunan Instrumen Penelitian .....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	33
4.1    Sampel Penelitian.....	33
4.2    Uji Instrumen Penelitian.....	33
4.2.1 Uji Validitas .....	33
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	35
4.3    Hasil Analisis Demografi .....	35
4.4    Hasil Analisis E-Govqual .....	38
4.4.1 Hasil Uji Validitas Perhitungan Kuesioner Tingkat Kinerja Website & Tingkat Harapan Pengguna Website.....	38
4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas Perhitungan Kuesioner Tingkat Kinerja Website ( <i>performance</i> /X) & Tingkat Harapan Pengguna Website.....	40
4.5    Hasil Analisis IPA.....	41
4.5.1 Hasil Analisis Kesesuaian.....	41
4.5.2 Hasil Analisis Kesenjangan (GAP) .....	42
4.5.3 Hasil Analisis Kuadran IPA.....	45
4.6    Rekomendasi perbaikan berdasarkan pendekatan Heuristic Evaluation .....	49
BAB V PENUTUP .....	50
5.1    Kesimpulan.....	50
5.2    Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA .....	55
LAMPIRAN .....	59