

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	7
1.4 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	9
2.1.1 Teori Pengharapan-Konfirmasi.....	9
2.1.2 <i>e-Government</i>	10
2.1.3 Sistem Penerimaan Negara.....	12
2.1.4 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Kerangka Pemikiran.....	17
2.3 Hipotesis.....	18
2.3.1 Keamanan dan Kerahasiaan	18
2.3.2 Kepercayaan	19
2.3.3 Kemudahan Akses	19
2.3.4 Pengertian atas Pelayanan Publik	20

2.3.5 Kualitas Pelayanan Publik	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	22
3.1.1 Variabel Terikat (Dependen).....	22
3.1.2 Variabel Bebas (Independen).....	23
3.1.2.1 Keamanan dan Kerahasiaan.....	23
3.1.2.2 Kepercayaan.....	23
3.1.2.3 Kemudahan Akses.....	24
3.1.2.4 Pengertian atas Pelayanan Publik.....	24
3.1.2.5 Kualitas Pelayanan Publik.....	24
3.2 Populasi dan Sampel.....	24
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	25
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	25
3.5 Metode Analisis.....	26
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	26
3.5.2 Uji Kualitas Data.....	27
3.5.2.1 Uji Validitas.....	27
3.5.2.2 Uji Reliabilitas.....	27
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	28
3.5.3.1 Uji Linearitas.....	28
3.5.3.2 Uji Multikolinearitas.....	28
3.5.3.3 Uji Homoskedastisitas.....	29
3.5.3.4 Uji Normalitas.....	29
3.5.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	30
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....	31
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	31
4.1.1 Deskripsi Variabel Penelitian.....	31
4.1.1.1 Variabel Bebas Keamanan dan Kerahasiaan.....	31
4.1.1.2 Variabel Bebas Kepercayaan.....	33
4.1.1.3 Variabel Bebas Kemudahan Akses.....	34

4.1.1.4 Variabel Bebas Pengertian atas Pelayanan Publik.....	35
4.1.1.5 Variabel Bebas Kualitas Pelayanan Publik.....	36
4.1.1.6 Variabel Terikat Kepuasan Pengguna.....	37
4.1.2 Deskripsi Umum Wilayah/Daerah Penelitian.....	37
4.1.3 Deskripsi Identitas Sampel/Responden Penelitian.....	38
4.1.3.1 Berdasarkan Jenis Satuan Kerja.....	38
4.1.3.2 Berdasarkan Sumber Dana Satuan Kerja.....	39
4.1.3.3 Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	39
4.1.3.4 Berdasarkan Usia Responden.....	39
4.1.3.5 Berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden...	39
4.1.3.6 Berdasarkan Jabatan Fungsional Responden....	39
4.1.3.7 Berdasarkan Masa Kerja Responden.....	40
4.1.3.8 Berdasarkan Frekuensi Penerbitan <i>Billing</i>	40
4.2 Analisis Data	42
4.2.1 Uji Validitas	42
4.2.2 Uji Reliabilitas	42
4.2.3 Uji Linearitas	43
4.2.4 Uji Multikolinearitas	44
4.2.5 Uji Homoskedasdisitas	45
4.2.6 Uji Normalitas	45
4.2.7 Analisis Regresi Linear Berganda	47
4.3 Interpretasi Hasil.....	50
4.3.1 Keamanan dan Kerahasiaan Mempengaruhi Kepuasan Pengguna	50
4.3.2 Kepercayaan Mempengaruhi Kepuasan Pengguna	51
4.3.3 Kemudahan Akses Mempengaruhi Kepuasan Pengguna	52
4.3.4 Pengertian atas Pelayanan Publik Mempengaruhi Kepuasan Pengguna	53
4.3.5 Kualitas Pelayanan Publik Mempengaruhi Kepuasan Pengguna	54

BAB V PENUTUP	55
5.1 Simpulan	55
5.2 Keterbatasan	55
5.3 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	62