

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	5
ABSTRAK	7
ABSTRACT	8
DAFTAR ISI	9
DAFTAR GAMBAR	12
DAFTAR TABEL.....	13
DAFTAR PERSAMAAN.....	14
Daftar Lampiran.....	15
BAB 1 PENDAHULUAN	16
1.1 Latar Belakang	16
1.2 Rumusan Masalah.....	21
1.3 Tujuan	21
1.4 Batasan Masalah.....	22
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	23
2.1 Penelitian Terdahulu	23
2.2 Dasar Teori.....	27
2.2.1 Kualitas Layanan	27
2.2.2 Website Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Jawa Timur.....	30
2.2.3 E-Govqual	37
2.2.4 Manfaat e-goverment.....	38
2.2.5 Human Organization Technology (HOT-Fit)	39
2.2.6 Metode Pengumpulan Data	42
2.2.7 Populasi dan Teknik Sampling	46
2.2.8 Statistical Product and Service Solution (SPSS).....	48

BAB 3 METODOLOGI	49
3.1 Metode Penelitian	49
3.2 Identifikasi Masalah.....	52
3.3 Studi Litratur	52
3.4 Menentukan Populasi dan Sampel.....	53
3.5 Instrumen Penelitian	54
3.6 Pengumpulan Data.....	59
3.7 Uji Validitas	59
3.8 Uji Reabilitas.....	60
3.9 Mean, Median dan Modus.....	61
3.10 Variance dan standar deviasi.....	63
3.11 pengkategorian	63
3.12 Analisis E-Govqual.....	64
3.13 Analisis Human Organization Technology (HOT)-fit.....	65
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	66
4.1 Hasil penelitian.....	66
4.2 Karakteristik Responden.....	67
4.2.1 Karakteristik Mengakses Website	67
4.2.2 Karakteristik Frekuensi Kunjungan Website	68
4.2.3 Kriteria Jenis Kelamin	70
4.2.4 Kriteria Status Pekerjaan.....	72
4.2.5 Asal Kota	74
4.3 Data Statistik Pengujung Website	75
4.4 Uji Validitas	80
4.5 Uji Reabilitas.....	83
4.6 E-Govqual	85

4.6.1	Variabel Ease of Use	85
4.6.2	Variabel Trust.....	86
4.6.3	Variabel Reability.....	87
4.6.4	Variabel Content and Appereance of Information	89
4.6.5	Variabel Citizen Support.....	90
4.7	Human Organization Technology (HOT).....	92
4.7.1	Kepuasan Pengguna.....	92
4.7.2	Kualitas Sistem.....	93
4.7.3	Kualitas Informasi	94
4.7.4	Kualitas Layanan.....	97
4.7.5	Variabel Struktur Organisasi.....	98
4.7.6	Variabel Manfaat	100
4.8	Perbandingan Nilai Presentase	101
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		104
5.1	Kesimpulan	104
5.2	Saran	107
DAFTAR PUSTAKA.....		108
BIODATA PENULIS		134

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Instagram Website Disbudpar	19
Gambar 2.1 tampilan halaman home website	31
Gambar 2.2 Tampilan halaman nomenklatur.....	32
Gambar 2.3 Tampilan kalender <i>event</i>	32
Gambar 2.4 Tampilan halaman laporan kinerja.....	33
Gambar 2.5 Tampilan halaman tentang kami	34
Gambar 2.6 Statistik kunjungan wisatawan.....	36
Gambar 2.7 Tampilan halaman fitur website.....	37
Gambar 2.8 Kerangka <i>Human Organization Technology (HOT-Fit)</i>	40
Gambar 3.1 Alur Metode Penelitian.....	52
Gambar 4.1 Karakteristik Mengakses Website	67
Gambar 4.2 Diagram frekuensi kunjungan website	68
Gambar 4.3 Diagram perbandingan jenis kelamin responden	70
Gambar 4.4 Diagram perbandingan status pekerjaan responden	72
Gambar 4.5 Diagram perbandingan asal kota responden	74
Gambar 4.6 Pengunjung website Dinas Budaya dan Pariwisata Jawa Timur bulan Januari.....	75
Gambar 4.8 Pengunjung website Dinas Budaya dan Pariwisata Jawa Timur bulan Februari.....	76
Gambar 4.10 Pengunjung website Dinas Budaya dan Pariwisata Jawa Timur bulan maret	77
Gambar 4.12 Pengunjung website Dinas Budaya dan Pariwisata Jawa Timur bulan April.....	78
Gambar 4.14 Pengunjung website Dinas Budaya dan Pariwisata Jawa Timur bulan Mei	79

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Daftar Penelitian terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Penilaian Skala Likert	54
Tabel 3.2 Pernyataan kuesioner.....	54
Tabel 3.3 Pernyataan model HOT-Fit.....	56
Tabel 4.1 Jumlah responden yang pernah atau tidak pernah mengakses website	68
Tabel 4.2 Jumlah responden berdasarkan frekuensi kunjungan website	69
Tabel 4.3 Jenis responden berdasarkan jenis kelamin	71
Tabel 4.4 Jumlah responden berdasarkan status pekerjaan.....	73
Tabel 4.5 Jumlah responden berdasarkan kota asal.....	74
Tabel 4.6 Hasil uji validitas E-govqual.....	80
Tabel 4.7 Hasil uji validitas HOT-fit	81
Tabel 4.8 Hasil uji reabilitas e-govqual.....	83
Tabel 4.9 Hasil uji reabilitas HOT-fit.....	83
Tabel 4.10 Hasil perhitungan variabel <i>Ease of Use</i>	85
Tabel 4.11 Perhitungan variabel <i>trust</i>	86
Tabel 4.12 Perhitungan variabel <i>reability</i>	88
Tabel 4.13 Perhitungan variabel <i>content and appereance of information</i>	89
Tabel 4.14 perhitungan variabel citizen support	90
Tabel 4.15 perhitungan kepuasan pengguna	92
Tabel 4.16 Perhitungan kualitas sistem	93
Tabel 4.17 Perhitungan kualitas informasi	95
Tabel 4.18 Perhitungan kualitas layanan	97
Tabel 4.19 Perhitungan variabel struktur organisasi	98
Tabel 4.20 Perhitungan variabel manfaat	100
Tabel 4.21 Perbandingan nilai presentase metode.....	101

DAFTAR PERSAMAAN

(1) persamaan	53
(2) persamaan	54
(3) persamaan	61
(4) persamaan	61
(5) persamaan	62
(6) persamaan	62

Daftar Lampiran

Lampiran 1 Data Responden Kuesioner	112
lampiran 2 Data statistik dinas budaya dan pariwisata jawa timur	113
lampiran 3 Surat dari bangkes bangpol	116
lampiran 4 penyebaran kuesioner.....	117
lampiran 5 Kuesioner.....	119
Lampiran 6. uji validitas dan reabilitas.....	130
lampiran 7 lembar Validasi dari Obyek Penelitian	133