

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiv
BAB I.....	1
1.1 Profil Kota Bandung.....	1
1.2 Latar Belakang.....	5
1.3 Perumusan Masalah	21
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	21
1.5 Tujuan Penelitian.....	22
1.6 Manfaat Penelitian.....	22
1.7 Ruang Lingkup Penelitian.....	23
1.8 Sistematika Penulis Tugas Akhir.....	24
BAB II	26
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	26
2.1.1 Smart City	26
2.1.2 Dimensi Smart City.....	28
2.1.3 Area Prioritas Bandung Smart City.....	31
2.1.4 Gap Analysis	38
2.1.5 Indeks Kepuasan Masyarakat / Pelanggan (Customer Satisfaction Index)	40
2.1.6 Importance Performance Analysis	41
2.2 Penelitian Terdahulu	43
2.3 Kerangka Pemikiran.....	43
BAB III.....	45
3.1 Karakteristik Penelitian	45

3.2	Alat Pengumpulan Data	46
3.2.1	Operasional Variabel.....	55
3.2.2	Skala Pengukuran.....	55
3.2.2.1	Tipe Skala.....	55
3.2.2.2	Metode Penskalaan.....	56
3.3	Tahapan Penelitian	58
3.4	Populasi dan Sampel.....	58
3.4.1	Populasi.....	58
3.4.2	Sampel.....	62
3.4.3	Teknik Pengambilan Sampling	63
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	64
3.6	Validitas dan Realibilitas.....	64
3.6.1	Validitas	72
3.6.2	Realibilitas	75
3.7	Teknik Analisis Data.....	75
3.7.1	Analisis Gap Berdasarkan Importance Performance Analysis	78
BAB IV		78
4.1	Karakteristik Responden	78
4.1.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	79
4.2	Hasil Penelitian.....	80
4.2.1	Pengukuran Tingkat Kepuasan	80
4.2.2	Analisis Gap Berdasarkan Importance Performance Analysis	90
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	100
4.3.1	Pengukuran Tingkat Kepuasan	100
4.3.2	Importance Performance Analysis	105
BAB V		123
5.1	Kesimpulan	123
5.2	Saran	125
5.2.1	Saran bagi Pemerintah Kota Bandung	125
5.2.2	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	127