

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Bagian Variabel, Indikator dan Pernyataan.....	19
Gambar II.2 Matriks IPA	21
Gambar II.3 Kerangka pemikiran Kualitas Pelayanan dengan model SERVQUAL dan Importance-Performance Analysis.....	23
Gambar III.1 Model Konseptual	29
Gambar IV.1 Struktur Organisasi Diskominfo Kota Bandung 2017.....	48
Gambar IV. 2 Tampilan Aplikasi Sadayana Bandung	50
Gambar IV.1 Kuadran IPA berdasarkan dimensi	61
Gambar IV.2 Radar Chart Performance.....	63
Gambar IV.3 Radar Chart Importance	64
Gambar IV.4 Diagram Responden Berdasarkan Kecamatan.....	65
Gambar IV.5 Diagram Responden Berdasarkan Usia	65
Gambar IV.5 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Gambar IV.6 Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	66
Gambar IV.7 Diagram Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Aplikasi SADAYANA	67
Gambar IV.8 Kuadran IPA berdasarkan elemen	68