

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
LEMBAR JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN NASKAH SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS .....	iv
PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK .....	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR PERSAMAAN .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Media Sosial .....	6
2.2 <i>E-government</i> .....	7
2.3 Media Sosial Pemerintah.....	7
2.4 <i>Expectation Confirmation Theory (ECT)</i> .....	9
2.5 <i>Information Systems Success Model (DeLone &amp; McLean)</i> .....	11
2.6 Model <i>Expectation Confirmation Theory (ECT)</i> dan <i>IS Success Model</i>	12
2.7 Metode Pengumpulan Data .....	13
2.8 Populasi dan Sampling .....	14
2.9 Skala Likert .....	15
2.10 <i>Structural Equation Modelling (SEM)</i> .....	16

2.11	<i>Structural Equation Modelling-Partial Least Square (PLS-SEM)</i> .....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....		29
3.1	Objek dan Lokasi Penelitian.....	29
3.2	Penentuan Model Penelitian .....	30
3.3	Penentuan Hipotesis Penelitian .....	30
3.4	Penentuan Populasi dan Sampel Responden .....	32
3.5	Penyusunan Kuesioner .....	33
3.6	Evaluasi Kuesioner .....	35
3.7	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner .....	38
3.8	Pengolahan Data.....	38
3.9	Analisis Hasil Temuan .....	39
3.10	Penyusunan Rekomendasi .....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		41
4.1	Pengumpulan Data .....	41
4.2	Penyajian Data Penelitian.....	45
4.3	Pengolahan Data Penelitian dengan AMOS.....	49
4.4	Pengolahan Data Penelitian dengan PLS-SEM.....	67
4.5	Uji Hipotesis dan Pembahasan .....	76
4.6	Pembahasan Hasil.....	80
4.7	Rekomendasi .....	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		88
5.1	Kesimpulan.....	88
5.1	Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA .....		90
LAMPIRAN		

**DAFTAR GAMBAR**

<b>Nomor</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Halaman</b>
2.1	<i>Expectation Confirmation Theory</i> (Bhattacharjee, 2001).....	10
2.2	<i>Update IS Success Model</i> (DeLone & McLean, 2003) .....	11
2.3	Model berdasarkan <i>Expectation Confirmation Theory</i> (ECT) dan <i>IS Success Model</i> (Valaei & Baroto, 2017) .....	12
3.1	Diagram Alur Penelitian .....	29
4.1	Analisis Faktor Konfirmatori (CFA) Tahap Awal .....	50
4.2	Analisis Faktor Konfirmatori (CFA) Estimasi Ulang.....	52
4.3	Diagram Jalur Awal dengan PLS-SEM.....	67
4.4	<i>Output</i> Diagram Jalur Pengujian Ulang.....	69

## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
2.1	Bobot Nilai pada Point <i>Skala Likert</i> .....	16
2.2	Perbandingan PLS-SEM dan CB-SEM .....	18
2.3	Memilih Teknik Estimasi .....	21
3.1	Indikator Variabel Kuesioner .....	33
4.1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
4.2	Data Responden Berdasarkan Usia.....	42
4.3	Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	43
4.4	Data Responden Berdasarkan Media Sosial yang Paling Sering Digunakan.....	43
4.5	Data Responden Berdasarkan Media Sosial Pemkot Surabaya yang diikuti.....	44
4.6	Analisis Statistik Variabel <i>Reliability</i> (RLA).....	45
4.7	Analisis Statistik Variabel <i>Completeness</i> (CPN).....	46
4.8	Analisis Statistik Variabel <i>Relevance</i> (RLV) .....	46
4.9	Analisis Statistik Variabel <i>Understandable</i> (UA).....	47
4.10	Analisis Statistik Variabel <i>Timeliness</i> (TL).....	47
4.11	Analisis Statistik Variabel <i>Satisfaction</i> (ST).....	48
4.12	Analisis Statistik Variabel <i>Continuance Intention</i> (CI).....	48
4.13	Nilai <i>Factor loading</i> Tahap Awal .....	51
4.14	Nilai <i>Factor loading</i> Baru .....	53
4.15	Indeks Kesesuaian Model ( <i>Goodness of Fit Indices</i> ) .....	54
4.16	Nilai AVE dan CR.....	55
4.17	Uji Validitas Diskriminan.....	56
4.18	Korelasi Antar Variabel Laten.....	57
4.19	Uji Normalitas Data.....	58
4.20	Hasil Pengujian <i>Z score</i> .....	60
4.21	<i>Mahalanobis Distance</i> .....	61
4.22	Uji Normalitas Setelah Hapus <i>Outlier</i> .....	65

4.23	Nilai <i>Factor loading</i> Awal PLS-SEM.....	68
4.24	Nilai <i>Factor loading</i> Pengujian Ulang PLS-SEM.....	70
4.25	Hasil Nilai AVE .....	71
4.26	Uji <i>Discriminant validity</i> .....	71
4.27	Nilai <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach alpha</i> .....	72
4.28	Nilai <i>R-Square</i> Variabel Endogen .....	72
4.29	Hasil <i>Path Coefficient</i> Evaluasi Model Struktural .....	73
4.30	PLS-MGA koefisien jalur <i>Information Quality</i> -> <i>Satisfaction</i> .....	74
4.31	PLS-MGA koefisien jalur <i>Information Quality</i> -> <i>Continuance Intention</i> .....	75
4.32	PLS-MGA koefisien jalur <i>Satisfaction</i> -> <i>Continuance Intention</i> .....	76
4.33	Hasil Analisis <i>Second Order Factor</i> dari Variabel <i>Information Quality</i> .....	77

**DAFTAR PERSAMAAN**

<b>Nomor</b>	<b>Judul Persamaan</b>	<b>Halaman</b>
2.1	Persamaan Lemeshow et al. (1990).....	14
2.2	<i>Construct Reliability</i> .....	25
2.3	<i>Variance Extracted</i> .....	25