

## DAFTAR ISI

### ABSTRAK

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	6
E. Kegunaan Penelitian .....	7
F. Kerangka Pemikiran .....	9
G. Hipotesis.....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>16</b>
A. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	16
B. Administrasi Publik .....	20
1. Pengertian Administrasi .....	20
2. Pengertian Administrasi Publik .....	20
C. Retribusi Daerah.....	21
1. Pengertian Retribusi Daerah .....	21
2. Prinsip dan Sasaran Penetapan Tarif Retribusi .....	23

D. Pemungutan Retribusi Terminal.....	23
1. Pengertian Pemungutan.....	23
2. Pengertian Retribusi Terminal.....	25
3. Dimensi Pemungutan Retribusi .....	27
E. Kualitas Pelayanan Parkir .....	29
F. Hubungan Penerimaan dari Pemungutan Retribusi dengan Kualitas Pelayanan .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>35</b>
A. Metode Penelitian.....	35
B. Populasi dan Sampel.....	36
1. Populasi .....	36
2. Sampel.....	36
C. Variabel Penelitian .....	37
D. Teknik Pengumpulan Data.....	42
E. Teknik Analisis Data .....	43
1. Teknik Pengukuran Data.....	44
2. Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	46
a. Pengujian Validitas .....	46
b. Pengujian Reliabilitas.....	48
3. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	50
4. Analisis Regresi Linier Berganda .....	51
5. Uji Hipotesis .....	52
a. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T).....	52
b. Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F) .....	52

6.	Analisis Koefisien Determinasi .....	53
F.	Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	55
1.	Lokasi Penelitian.....	55
2.	Jadwal Penelitian .....	55
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>57</b>
A.	Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kota Bandung .....	57
1.	Sejarah Singkat Dinas Perhubungan Kota Bandung.....	57
2.	Dasar Hukum.....	57
3.	Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kota Bandung .....	59
4.	Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan Kota Bandung .....	59
5.	Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Bandung .....	61
B.	Pengolahan Data.....	62
1.	Tanggapan Responden Mengenai Asas Keadilan.....	62
2.	Tanggapan Responden Mengenai Asas Ekonomis .....	64
3.	Tanggapan Responden Mengenai Asas Finansial .....	66
4.	Tanggapan Responden Mengenai Pemungutan Retribusi Terminal .....	68
5.	Tanggapan Responden Mengenai Berwujud ( <i>Tangibel</i> ) .....	70
6.	Tanggapan Responden Mengenai Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	72
7.	Tanggapan Responden Mengenai Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ).....	74
8.	Tanggapan Responden Mengenai Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	76

9. Tanggapan Responden Mengenai Empati ( <i>Emphaty</i> ).....	78
10. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	
Parkir.....	80
11. Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	82
a. Pengujian Validitas .....	82
b. Pengujian Reliabilitas.....	84
12. Analisis Regresi.....	85
a. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	85
b. Analisis Regresi Linier Berganda .....	89
13. Uji Hipotesis .....	92
a. Uji Parsial (Uji T) .....	92
b. Uji Simultan (Uji F) .....	94
14. Analisis Koefisien Determinasi.....	95
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>98</b>
A. Kesimpulan .....	98
B. Saran .....	99
1. Secara Kebijakan .....	99
2. Secara Praktis .....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	