

## DAFTAR ISI

### LEMBAR PERSETUJUAN

ABSTRAKS.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Kegunaan Penelitian.....	7
1.6 Kerangka Pemikiran.....	7
1.7 Hipotesis.....	12

### BAB II TINJAUAN TEORITIS TENTANG PELAYANAN

#### PUBLIK

2.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	15
2.2. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik.....	17
2.3. Jenis Pelayanan Publik.....	30
2.4. Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang.....	31
2.4.1. Asas Pelayanan Publik Menurut KEPMENPAN.....	31
2.4.2. Prinsip Pelayanan Publik Menurut KEPMENPAN.....	32

2.5. Pengertian Kepuasan Wajib Pajak.....	37
2.6. Keterkaitan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Wajib Pajak .....	41

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Metode Penelitian .....	43
3.2. Populasi dan Sampel.....	44
3.2.1 Populasi.....	44
3.2.2 Sampel.....	45
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.3.1. Observasi Non Partisipan .....	46
3.3.2. Kuesioner .....	47
3.4.Operasional Variabel.....	47
3.5. Teknik Analisis Data.....	51
3.5.1. Uji Validitas .....	52
3.5.2. Uji Reabilitas.....	54
3.5.3. Analisis Regresi Ganda.....	55
3.5.4. Analisis Korelasi Ganda (R).....	56
3.5.5. Analisis Koefisien Determinasi .....	57
3.5.6. Uji Hipotesis .....	57
3.5.6.1. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t).....	57
3.5.6.2. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F) .....	58
3.6. Jadwal dan Tempat Penelitian.....	60

3.6.1. Jadwal Penelitian .....	60
3.6.2. Tempat Penelitian .....	61

## **BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Kondisi Obyektif Lokasi Penelitian.....	62
4.1.1. Gambaran Umum Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan .....	62
4.1.2. Visi dan Misi.....	65
4.1.2.1. Visi dan Misi Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat.....	65
4.1.2.2. Visi dan Misi Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan .....	65
4.1.3. Struktur Organisasi.....	66
4.1.4. Data Pegawai Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kota Bandung II Kawalayaan	67
4.2. Pengolahan Data Penelitian.....	68
4.2.1. Tanggapan Responden Mengenai <i>Realibility</i> .....	68
4.2.2. Tanggapan Responden Mengenai <i>Responsiveness</i> .....	70
4.2.3. Tanggapan Responden Mengenai <i>Tangibles</i> .....	72
4.2.4. Tanggapan Responden Mengenai Keberadaan Pendukung	76
4.2.5. Tanggapan Responden Mengenai Ketanggapan Pendukung	78
4.2.6. Tanggapan Responden Mengenai Ketepatan Waktu .....	80

4.2.7. Tanggapan Responden Mengenai Penyelesaian Pendukung	82
4.2.8. Tanggapan Responden Mengenai Kesenangan Pendukung	84
4.3. Uji Validitas .....	88
4.4 Uji Reabilitas.....	90
4.5. Analisis Regresi Ganda .....	91
4.6. Analisis Korelasi Ganda (R) .....	94
4.7. Analisis Determinasi ( $R^2$ ).....	96
4.8. Uji Hipotesis .....	98
4.8.1. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t).....	98
4.8.2. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F).....	102
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1. Kesimpulan .....	104
5.2. Saran .....	106
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>108</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>111</b>