DAFTAR ISI

Halaman Judul ……..…… i

Pernyataan ……...……. ii

Halaman Pengesahan ……..……...…….……. iii

Halaman Peryataan Telah Diuji ……..…….……. iv

Kata Pengantar …….. v

Daftar Isi …..…….…… viii

Daftar Tabel …….. x

Daftar Gambar …….……. xi

Abstrak …….……. xii

Abstract…… xiii

BAB 1. PENDAHULUAN ……... 1

1.1 Latar Belakang ……...……. 1

1.2 Perumusan Masalah …….…….. 12

1.3 Tujuan Penelitian …… 13

1.4 Manfaat Penelitian …….. 13

1.5 Sistematika Pembahasan ……. 14

BAB 2. TINAJUAN PUSTAKA …….. 16

2.1 Tinjauan Teoritis ……..……. 16

2.1.1 Kualitas Pelayanan …….……. 16

2.1.2 Alat Ukur Kualitas Pelayanan….…..…….. 20

2.1.3 Kepuasan Pelanggan……..……... 24

2.1.4. Pelayanan Publik……..... 29

2.1.5.Etika Pelayanan Publik….. …..…..…….…..……..... 34

2.1.6. Konsep Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ……. 37

2.2 Kerangka Berifikir…...…….……...…….…….. 41

BAB 3. METODE PENELITIAN ……..….……. 43

3.1 Pendekatan Penelitian …….…….. 43

3.2 Ruang Lingkup Penelitian …….……. 44
3.3 Jenis dan Sumber Data …….…….. 45
3.3.1 Teknik Penentuan Data …….…….. 46
3.3.1.1.Populasi…… 46
3.3.1.2. Sampel…… 47
3.4 Teknik Pengumpulan Data …….…… 47
3.5 Definisi Operasional Variabel …….…..…… 50
3.6. Teknik Analisis …….. 54

BAB 4. GAMBARAN UMUM OBYEK DAN SUBYEK PENELITIAN……. 58
4.1 Gambaran Umum DPPK …….…….. 58
4.2. Deskripsi Responden Penelitian……..... 61

BAB 5. ANALISIS DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN….. 66
5.1 Deskripsi Hasil Kuesioner Responden……..... 66
5.1.1.Deskripsi Rerata (*Mean*) Item Kualitas Pelayanan……..... 67
5.2 Uji Analisis Hasil Penelitian …….…… 68
5.2.1. Uji Reliabilitas …… 68
5.2.2. *Importance Performance Analysis* (IPA) …….. 69
5.2.2.1. Analisis Kuadran…….. 70
5.2.3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan……. 77
5.2.4. Analisis Pembahasan Perbandingan penilaian IKM dengan IPA… 79

BAB 6. SIMPULAN DAN SARAN …… 86
6.1. Simpulan…… 86
6.2 Saran…… 87

DAFTAR PUSTAKA……. 89
LAMPIRAN……. 92

DAFTAR TABEL

1.1 Rekapitulasi keluhan pelayanan PBB (Januari 2012-November 2014) …….…….. 4
4.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin …….…..……..……. 62
4.2 Responden berdasarkan Usia…….…….…….… 62
4.3 Responden berdasarkan Fungsi…….…….… 63
4.4 Responden berdasarkan Frekuensi Berkunjung…….… 64
4.5 Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan……..…….…… 64
5.1 Kelompok Interval……... 66
5.2 *Mean* Item kualitas Layanan…….……. 67
5.3 Indikator Reliabilitas ……. 68
5.4. Hasil Uji Reliabilitas…….. 69
5.5. Rata-rata skor kinerja dan kepentingan……. 71

DAFTAR GAMBAR

1.1 Rata-rata IKM Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan…… 8
2.1 Kerangka Berfikir ……..…. 41
4.1 Daftar UPTD Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan……. 60
5.1 Diagram *Importance-Performance Analysis* (IPA)……. 70
5.2 Diagram *Importance-Performance Analysis* (IPA) hasil penelitian……. 73