

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DALAM PERTAMA	I
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT.	II
HALAMAN JUDUL DALAM KEDUA.....	III
HALAMAN PERSEMBAHAN	IV
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	V
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	VI
ABSTRAK	VII
ABSTRACT.....	VIII
KATA PENGANTAR	IX
HALAMAN MOTTO	X
UCAPAN TERIMA KASIH	XI
DAFTAR ISI.....	XIII
DAFTAR TABEL.	XV
DAFTAR GAMBAR.....	XVI
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
I.2 Rumusan Masalah	I-12
I.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	I-13
1.3.1 Tujuan Penelitian	I-13
1.3.2 Manfaat Penelitian	I-13
I.4 Kerangka Konseptual	I-13
I.4.1 Konsep Kualitas Layanan	I-13
I.4.2 Unsur-unsur Kualitas Layanan	I-24
I.4.3 Kualitas Pelayanan Publik	I-40

I.4.4	Pajak dan Jenis Pajak	I-42
I.4.5.	Pajak Kendaraan Bermotor	I-46
I.4.6.	Pengertian Minat	I-51
I.4.7.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat	I-57
I.4.8.	Peningkatan Minat.....	I-61
I.5	Definisi Konsep	I-64
I.6	Rincian Data Yang Diperoleh	I-65
I.7	Metode Penelitian	I-68
1.7.1	Tipe Penelitian	I-70
I.7.2	Lokasi Penelitian	I-71
I.7.3	Teknik Pengumpulan Data	I-73
BAB II	DESKRIPSI UMUM PENELITIAN	II-1
II.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	II-1
II.1.1	Visi dan Misi	II-2
II.1.2	Tugas Pokok dan Fungsi	II-4
II.1.3	Program Unggulan	II-7
II.1.4	Permasalahan dan Hambatan	II-8
II.1.5	Upaya Pemecahan	II-10
BAB III	PENYAJIAN ANALISIS DAN INTERPRESTASI	
	TEORITIK	III-1
III.1	Minat wajib pajak dalam penggunaan layanan publik perpanjangan pajak STNK keliling di Kabupaten Gresik	III-2
III.2	Kualitas pelayanan dalam perpanjangan pajak pada layanan STNK keliling di Kabupaten Gresik dilihat dari dimensi kualitas layanan berupa Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles	III-6
III.2.1	Reliability (Kahandalan)	III-7

III.2.2 Resposiveness (Daya Tanggap)	III-9
III.2.3 Assurance (Jaminan)	III-11
III.2.4 Empaty (Empati)	III-13
III.2.5 Tangibles (Bukti Nyata)	III-15
BAB IV KESIMPULAN, SARAN dan IMPLIKASI	IV-1
IV.1 Kesimpulan	IV-1
IV.2 Saran	IV-3
IV.3 Implikasi	IV-5

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara (*Interview Guide*)

Lampiran 2 Dokumentasi

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jenis Pajak Daerah Berdasarkan UU Keberlakuannya	I - 4
Tabel 1.2	Realisasi PKB Kota se Gerbang Kertasusila Tahun Anggaran 2010/2011 – 2012/2013	I - 9
Tabel 1.2	Target dan Realisasi PKB Kabupaten Gresik Tahun Anggaran 2010/2011-2012/2013	I - 9
Tabel 1.3	Realisasi PKB Kabupaten Gresik Berdasarkan Pengurusan Layanan Di Kantor Bersama Samsat dan Samsat Keliling Tahun Anggaran 2010/2011-2012/2013	I - 10
Tabel 2.1	Penerimaan Layanan Unggulan Pada UPT. Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Gresik Tahun : 2014	II - 12

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penilaian Pelanggan terhadap Kualitas layanan..... I-16

