

DAFTAR ISI

Sampul Depan.....	i
Sampul Dalam.....	ii
Sampul Gelar.....	iii
Persetujuan.....	iv
Penetapan Panitia.....	v
Ucapan Terima Kasih.....	vi
Ringkasan.....	viii
Abstrak.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB. I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB. II. PENELITIAN TERDAHULU DAN TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Tinjauan Teori	
2.2.1 Fungsi dan Peranan Keuangan daerah.....	17
2.2.2 Sumber-sumber Penerimaan Daerah.....	20
2.2.3 Pelayanan dan Kualitas Pelayanan.....	24
2.2.4 Efektifitas dan pengukuran efektifitas organisasi.....	25
2.2.5 Kepuasan Pelanggan.....	28
2.2.6 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas pelayanan Wajib pajak.....	31
BAB. III. KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	
3.1 Kerangka Konseptual.....	41
3.2 Hipotesis.....	43
BAB. IV. METODE PENELITIAN	
4.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	44
4.2 Identifikasi Variabel Penelitian.....	44
4.3 Definisi Operasional Variabel.....	45
4.4 Jenis dan Sumber Data.....	52
4.5 Populasi dan Teknik Pengambilan Sample.....	52
4.6 Prosedur Pengumpulan Data.....	53
4.7 Model dan Teknik Analisis.....	54

BAB. V.	HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS	
	HASIL PENELITIAN	
	5.1 Hasil Penelitian.....	60
	5.1.1 Gambaran umum Dinas pendapatan Daerah Propinsi Jawa Timur.....	60
	5.1.2 Sejarah Perkembangan.....	61
	5.1.3 Fungsi dan tugas dinas pendapatan daerah.....	64
	5.1.4 Struktur Organisasi dinas Pendapatan daerah Propinsi Jawa Timur.....	66
	5.1.5 Tujuan Jangka Panjang dan Pendek Dinas Pendapatan daerah Propinsi Jawa Timur.....	71
	5.1.6 Ketentuan-ketentuan teknis pemungutan pada Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Jawa Timur.....	73
	5.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	82
	5.2.1 Variabel Kualitas Pelayanan (Y).....	82
	5.2.2 Variabel Kesadaran (X1).....	84
	5.2.3 Variabel Aturan (X2).....	86
	5.2.4 Variabel Organisasi (X3).....	88
	5.2.5 Variabel Kemampuan dan Ketrampilan (X4).....	90
	5.2.6 Variabel Sarana Pelayanan (X5).....	92
	5.3 Analisis Penelitian.....	94
	5.3.1 Hasil regresi Simultan.....	95
	5.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	100
	5.3.3 Pengujian Hipotesis.....	104
BAB. VI.	PEMBAHASAN	
	6.1 Pengaruh variabel kesadaran (X1), aturan (X2), Organisasi (X3), kemampuan dan ketrampilan (X4) Serta sarana pelayanan (X5) secara bersama-sama Terhadap kualitas pelayanan (Y).....	107
	6.2 Pengaruh variabel kesadaran (X1) terhadap kualitas Pelayanan (Y).....	110
	6.3 Pengaruh variabel aturan (X2) terhadap kualitas Pelayanan (Y).....	111
	6.4 Pengaruh variabel organisasi (X3) terhadap kualitas Pelayanan (Y).....	113
	6.5 Pengaruh variabel kemampuan dan ketrampilan (X4) terhadap kualitas Pelayanan (Y).....	115
	6.6 Pengaruh variabel sarana pelayanan (X5) terhadap kualitas Pelayanan (Y).....	118
	6.7 Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan.....	119

BAB. VII. SIMPULAN DAN SARAN	
7.1 Simpulan	121
7.2 Saran.....	122
DAFTAR PUSTAKA.....	124

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	30
Gambar 3.1. Kerangka Konseptual Penelitian.....	41
Gambar 5.1. Struktur Organisasi Dinas Pendapatan daerah Propinsi Jawa Timur.....	67

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 5.1 Distribusi nilai variabel kualitas pelayanan (Y).....	83
Tabel 5.2 Distribusi nilai variabel kesadaran (X1).....	85
Tabel 5.3 Distribusi nilai variabel aturan (X2).....	87
Tabel 5.4 Distribusi nilai variabel Organisasi (X3).....	89
Tabel 5.5 Distribusi nilai variabel kemampuan dan ketrampilan (X4).....	91
Tabel 5.6 Distribusi nilai variabel sarana pelayanan (X5).....	93
Tabel 5.7 Hasil estimasi regresi simultan.....	95
Tabel 5.8 Hasil Perhitungan koefisien korelasi Rank Spearman untuk Uji Heteroskedastis.....	102

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Daftar Pertanyaan	129
Lampiran 2. Data penelitian	136
Lampiran 3. Hasil Print-out komputer	140
Lampiran 4. Matrix korelasi untuk uji multikolinearitas.....	141
Lampiran 5. Data uji hetroskedastis.....	142
Lampiran 6. Matrix korelasi untuk uji Hetroskedastis.....	146
Lampiran 7. Nilai Durbin Watson test	147
Lampiran 8. Distribusi Frekuensi	151