DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PERNYATAAN i
HALAMAN PENELITIAN ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI iv
HALAMAN PERSEMBAHAN v
HALAMAN PERSEMBAHAN vi
MOTTO vii
KATA PENGANTAR viii
ABSTRAK x
DAFTAR ISI xi
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 3
1.3 Batasan Masalah 3
1.4 Tujuan Penelitian 4
1.5 Manfaat Penelitian 4
1.6 Sistematika Penulisan 5
BAB II KAJIAN LITERATUR 7
2.1 Kajian Induktif 7
2.2 Kajian Deduktif 8
2.3 Landasan Teori 9
2.4 Jasa 9
2.5 Kualitas Pelayanan 12
2.6 Aparat Pemerintahan 15
2.7 Pajak Kendaraan Bermotor 16

2.8 *Importance Performance Analisys* dan *Potential Gain in Customer Value* 17
2.9 Teknik Pengujian Instrumen 20
2.10 Alat dan Teknik Pengumpulan Data 22
2.11 Alat dan Teknik Pengumpulan Data 22
2.12 *Importance Performance Analisys* (IPA) 24
2.13 *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) 27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 29
3.1. Pendahuluan 29
3.2. Objek Penelitian 29
3.3. Identifikasi Masalah 29
3.4. Populasi dan Sampel 29
3.5. Identifikasi Variabel Penelitian Kualitas Layanan 30
3.6. Metode Pengumpulan Data 31
3.7. Pengolahan Data 33
3.8. Analisis Hasil 38
3.9. Kesimpulan dan Saran 38
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA 40
4.1. Pengumpulan Data 40
4.2. Pengolahan Data 42
BAB V PEMBAHASAN 53
5.1. Analisis Data Hasil Kuesioner 53
5.1.1. Pengujian Validitas 53
5.1.2. Pengujian Reliabilitas 53
5.1.3. *Importance Performance Analysis* (IPA) 54
5.1.4. Prioritas Perbaikan Berdasarkan Tingkat Kesesuaian 61
BAB VI PENUTUP 63
6.1 Kesimpulan 63
6.2 Saran 64
DAFTAR PUSTAKA 65
LAMPIRAN 67

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Dimensi dan Atribut Pelayanan 34
Tabel 4.1 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 44
Tabel 4.2 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 44
Tabel 4.3 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 45
Tabel 4.4 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..... 45
Tabel 4.5 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan 46
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas 47
Tabel 4.7 Tabel Hasil Uji Reliabilitas Instrumen 48
Tabel 4.8 Tabel Tingkat Kesesuaian 49
Tabel 4.9 Tabel *Hold and Action*..... 51
Tabel 5.1 Tabel Pernyataan Yang Menempati Kuadaran I..... 56
Tabel 5.2 Tabel Pernyataan Yang Menempati Kuadaran II 58
Tabel 5.3 Tabel Pernyataan Yang Menempati Kuadaran III..... 60
Tabel 5.4 Tabel Pernyataan Yang Menempati Kuadaran IV..... 61
Tabel 5.5. Atribut-atribut pada kuadran I berdasarkan perhitungan PGCV ... 62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Gambar *Flowchart* Penelitian 31
Gambar 3.2 Gambar Diagram Kartesius 38
Gambar 4.1 Gambar Diagram Kartesius 53
Gambar 5.1 Gambar Diagram Kartesius 55