

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Kualitas Pelayanan	20
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	20
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan	23
2.3 Kepuasan Pengguna	26
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pengguna	26
2.3.2 Indikator Kepuasan Pengguna.....	28
2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	29
2.5 Kerangka Berfikir.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Jenis Penelitian.....	36
3.2 Lokasi Penelitian	36
3.3 Populasi dan Sampel	37
3.4 Definisi Variabel Penelitian.....	39
3.5 Sumber Data	40
3.6 Teknik Pengumpulan Data	41
3.7 Instrumen Penelitian.....	43
3.8 Uji Instrumen Penelitian.....	47
3.9 Teknik Analisis Data.....	49

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	54
4.1 Gambaran Umum Samsat Padang.....	54
4.2 Prinsip Pelayanan Publik Kantor Samsat Padang	55
4.3 Struktur Organisasi.....	57
4.4 Pelayanan Samsat Padang	61
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	65
5.1 Karakteristik Responden	65
5.2 Hasil Uji Instrumen	69
5.3 Hasil Penelitian	73
5.3.1 Analisis Gap Kinerja Pelayanan dengan Harapan Pengguna Layanan (Wajib Pajak)	75
5.3.2 Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian.....	83
5.3.3 Hasil Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Samsat Drive Thru.....	90
Berdasarkan Diagram Kartesius	90
5.4 Pembahasan	95
5.4.1 Evaluasi Kualitas Pelayanan Samsat Drive Thru Terhadap Kepuasan Wajib Pajak.....	95
5.5 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	107
5.5.1 Kemampuan Aparat.....	107
5.5.2 Struktur Organisasi.....	114
5.5.3 Sistem Pelayanan.....	124
BAB VI PENUTUP	130
6.1 Kesimpulan	130
6.2 Saran.....	131
DAFTAR PUSTAKA.....	133
LAMPIRAN	139

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Mekanisme Pelayanan Samsat Pengesahan 1 Tahun.....	8
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	35
Gambar 3.1 Diagram Kartesius	50
Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi Samsat Kota Padang.....	58
Gambar 5.1 Diagram Jenis Kelamin Responden.....	65
Gambar 5.2 Diagram Usia Responden.....	66
Gambar 5.3 Diagram Pendidikan Terakhir Responden	67
Gambar 5.4 Diagram Pekerjaan Responden	68
Gambar 5.4 Diagram Kartesius Performance Analyst	91
Gambar 5.5 Review Layanan Samsat	103
Gambar 5.6 Review Layanan Samsat	105

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penerimaan Negara pada APBN 2019-2021.....	3
Tabel 3.1 Variabel Independen.....	39
Tabel 3.2 Ukuran Alternatif Jawaban Kuesioner	45
Tabel 3.3 kisi-kisi kuesioner	45
Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas Harapan Pelayanan	69
Tabel 5.2 Uji Validitas Kinerja Pelayanan.....	70
Tabel 5.3 Uji Reliabilitas Harapan Pelayanan.....	71
Tabel 5.4 Uji Reliabilitas Kinerja Pelayanan	72
Tabel 5.5 Analisis gap per item dan dimensi reliability	76
Tabel 5.6 Analisis gap per item dan dimensi responsiveness	77
Tabel 5.7 Analisis gap per item dan dimensi assurance	78
Tabel 5.8 Analisis gap per item dan dimensi tangible	79
Tabel 5.9 Analisis gap per item dan dimensi emphaty	80
Tabel 5.10 Hasil Analisis Gap Per Dimensi dan Keseluruhan.....	82
Tabel 5.11 Analisis tingkat kesesuaian per item dan dimensi reliability	84
Tabel 5.12 Analisis tingkat kesesuaian per item dan dimensi responsiveness.....	85
Tabel 5.13 Analisis tingkat kesesuaian per item dan dimensi assurance.....	86
Tabel 5.14 Analisis tingkat kesesuaian per item dan dimensi tangible	87
Tabel 5.15 Analisis tingkat kesesuaian per item dan dimensi emphaty	88
Tabel 5.16 Analisis tingkat kesesuaian keseluruhan	89
Tabel 5.18 Dimensi emphaty.....	98
Tabel 5.19 Dimensi reliability	100
Tabel 5.20 Dimensi responsiveness.....	102

Tabel 5.21 Dimensi assurance	104
Tabel 5.22 Tingkat Pendidikan Pegawai Samsat Kota Padang	108
Tabel 5.23 Pembagian Tugas dan Fungsi Pegawai Samsat Kota Padang	115