

Daftar Isi

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Pernyataan Keaslian Karya Tulis	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran.....	xii
Daftar Istilah	xiii
Intisari	xv
<i>Abstract</i>	xvi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Permasalahan	9
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Motivasi Penelitian	11
1.6 Manfaat Penelitian	11
1.7 Keaslian Penelitian.....	12
1.8 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	14
1.9 Sistematika Penelitian.....	15
BAB II. LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Landasan teori.....	17
2.1.1 Pelayanan publik	17
2.1.2 Kualitas pelayanan	18
2.1.3 Dimensi kualitas pelayanan.....	19
2.1.4 Mengukur kualitas pelayanan	20
2.1.5 Kepuasan pelanggan.....	22
2.1.6 Mengukur kepuasan pelanggan.....	23
2.1.7 Pajak kendaraan bermotor	25
2.1.8 Wajib pajak kendaraan bermotor	26

2.1.9 Model <i>Service Quality</i> (ServQual).....	27
2.1.10 Model <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	30
2.1.11 Model <i>Quality Function Deployment</i> (QFD).....	34
2.1.12 Matriks <i>House of Quality</i> (HoQ)	36
2.1.13 Fungsi integrasi ServQual, IPA, dan QFD dengan matriks HoQ..	45
2.2 Tinjauan Pustaka.....	45
2.3 Kajian Penelitian Terdahulu	46
2.4 Kerangka Konsep Penelitian.....	47
BAB III. METODE PENELITIAN	48
3.1 Desain Penelitian	48
3.2 Definisi Operasional Varibel	48
3.3 Populasi dan Sampel	51
3.4 Instrumen Penelitian	52
3.4.1 Pengujian instrumen penelitian.....	55
3.5 Teknis Pengumpulan Data	56
3.5.1 Langkah pengumpulan data	56
3.5.2 Jenis data dan sumber data.....	58
3.6 Teknis Analisis Data	59
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	65
4.1 Gambaran Umum Kantor Pelayanan Pajak Daerah DIY Kabupaten Bantul (KPPD DIY Kabupaten Bantul).....	65
4.1.1 Visi, misi, dan motto	66
4.1.2 Struktur organisasi	66
4.1.3 Optimalisasi pajak daerah	67
4.1.4 Jenis pelayanan.....	69
4.2 Karakteristik Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	69
4.2.1 Berdasarkan usia	69
4.2.2 Berdasarkan jenis kelamin	70
4.2.3 Berdasarkan pendidikan terakhir.....	71
4.2.4 Berdasarkan pekerjaan/profesi	71
4.2.5 Berdasarkan domisili.....	72
4.2.6 Berdasarkan jenis pajak.....	73
4.2.7 Berdasarkan jenis kendaraan.....	73
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	74
4.3.1 Uji validitas	74
4.3.2 Uji reliabilitas.....	74
4.4 Analisis Kesenjangan (Gap 5) Model <i>Service Quality</i> (ServQual) ...	75
4.5 Analisis Model <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	77
4.6 Analisis <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) dengan matriks <i>House of Quality</i> (HoQ).....	80
4.6.1 Analisis <i>customer needs</i> (<i>voice of customer</i>)	80
4.6.2 Analisis <i>planning matrix</i>	81
4.6.2.1 <i>Importance to Customer</i> (ItC).....	81
4.6.2.2 <i>Customer Satisfaction Performance</i> (CuSP)	82

4.6.2.3	<i>Expected Satisfaction Performance (ESP)</i>	83
4.6.2.4	<i>Goal</i>	84
4.6.2.5	<i>Improvement Ratio (IR)</i>	84
4.6.2.6	<i>Service Point (SP)</i>	85
4.6.2.7	<i>Raw Weight (RW)</i>	85
4.6.2.8	<i>Normalized Raw Weight (NRW)</i>	86
4.6.2.9	<i>Cumulative Normalized Raw Weight (CNRW)</i>	87
4.6.3	Penentuan <i>technical response</i>	88
4.6.4	Analisis <i>relationships</i> antara <i>Whats</i> dan <i>Hows</i>	89
4.6.5	Menyusun <i>technical correlation</i>	95
4.6.6	Analisis <i>technical matrix</i>	96
4.7	Membuat Kesimpulan dan Saran	97
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN		99
5.1	Kesimpulan	99
5.2	Implikasi	100
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	100
5.4	Saran	101
Daftar Pustaka		102
Lampiran		