

DAFTAR ISI

| | |
|--|--------------|
| Halaman Judul | |
| Lembar Pengesahan | |
| Lembar Pernyataan | |
| Prakata | |
| Abstrak | |
| Abstract | |
| Daftar Isi | |
| Daftar Tabel | |
| Daftar Gambar | |
| Daftar Lampiran | |
| | |
| BAB I. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 6 |
| 1.3 Batasan Masalah | 7 |
| 1.4 Perumusan Masalah | 8 |
| 1.5 Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.6 Manfaat Penelitian | 9 |
| | |
| BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS | 10 |
| 2.1 Kajian Literatur | 10 |
| 2.1.1 Peran Strategi Pelayanan Publik | 10 |
| 2.1.2 Pelayanan Publik yang Efisien dan Responsif ... | 10 |
| 2.1.3 Instruksi Bersama Menhankam, Mendagri, dan Menkeu No. INS/03/M/X/1999, No. 29 tahun 1999 Dan No. 6/IMK.014.1999..... | 12 |
| 2.1.4 Sarana dan Prasarana atau Fasilitas | 17 |

| | | |
|-----------------|--|-----------|
| 2.1.5 | Kualitas Pelayanan | 20 |
| 2.1.6 | Pelayanan Publik | 23 |
| 2.1.7 | Kepuasan Masyarakat | 24 |
| 2.2 | Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan | 31 |
| 2.2.1 | Penelitian Adianto Legowo (2000) | 31 |
| 2.2.2 | Penelitian Sumardi, TH (2004) | 32 |
| 2.2.3 | Penelitian Jarot Prianggono dan Heru Adrian | 32 |
| 2.2.4 | Penelitian Moh. Aris Pasigai | 33 |
| BAB III. | METODE PENELITIAN | 34 |
| 3.1 | Kerangka Penelitian | 34 |
| 3.2 | Hipotesis Penelitian | 36 |
| 3.3 | Desain Penelitian | 37 |
| 3.4 | Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel | 37 |
| 3.5 | Teknik Pengumpulan Data dan Pengambilan Sampel | 40 |
| 3.6 | Uji Kualitas Data | 42 |
| 3.6.1 | Uji Validitas | 42 |
| 3.6.2 | Uji Reliabilitas | 43 |
| 3.7 | Metode Analisis | 44 |
| 3.7.1 | Uji Asumsi Klasik | 44 |
| 3.7.2 | Analisis Regresi Berganda | 46 |
| 3.7.3 | Analisis Korelasi | 47 |
| 3.7.4 | Analisis Determinasi | 49 |
| BAB IV. | HASIL DAN PEMBAHASAN | 50 |
| 4.1 | Gambaran Umum Objek Penelitian | 50 |
| 4.1.1 | Berdirinya SAMSAT di Indonesia | 50 |
| 4.1.2 | Sejarah SAMSAT Serpong | 53 |
| 4.1.3 | Visi dan Misi SAMSAT Serpong | 55 |
| 4.1.4 | Struktur Organisasi SAMSAT Serpong | 55 |
| 4.1.5 | Inovasi Layanan SAMSAT Serpong | 56 |
| 4.2 | Pembahasan | 59 |
| 4.2.1 | Analisis Karakteristik Responden | 59 |

| | | |
|---------------|-----------------------------------|-----------|
| 4.2.2 | Analisis Deskriptif | 63 |
| 4.2.3 | Hasil Uji Kualitas Data | 64 |
| 4.2.4 | Pengujian Hipotesis | 68 |
| 4.2.5 | Pembahasan Hasil Penelitian | 75 |
| BAB V. | KESIMPULAN DAN SARAN | 81 |
| 5.1 | Kesimpulan | 81 |
| 5.2 | Saran | 82 |
| | DAFTAR PUSTAKA | 83 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 PAD yang diperoleh SAMSAT BSD City Kota Tangerang | 5 |
| Tabel 1.2 Tingkat Kepuasan Masyarakat atas Kualitas Pelayanan SAMSAT | 5 |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel | 38 |
| Tabel 3.2 Tingkatan bobot / Nilai Kuesioner | 42 |
| Tabel 3.3 Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi | 48 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 60 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 61 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan | 62 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat/Tempat Tinggal .. | 63 |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Deskriptif | 64 |
| Tabel 4.6 Analisis Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y) | 64 |
| Tabel 4.7 Analisis Validitas Variabel Sarana Prasarana (X1) | 65 |
| Tabel 4.8 Analisis Validitas Variabel Sistem Prosedur (X2) | 66 |
| Tabel 4.8 Reliabilitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y) | 66 |
| Tabel 4.9 Reliabilitas Variabel Sarana Prasarana (X1) | 67 |
| Tabel 4.10 Reliabilitas Variabel Sistem Prosedur (X2) | 67 |
| Tabel 4.11 Reliabilitas Variabel Penelitian Secara Keseluruhan | 68 |
| Tabel 4.12 Analisis Korelasi Sederhana | 68 |
| Tabel 4.13 Korelasi Berganda | 69 |

| | |
|--|----|
| Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Berganda | 70 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinieritas | 73 |
| Tabel 4.16 Hasil Perhitungan Uji t / Uji Hipotesis | 74 |
| Tabel 4.17 Hasil Perhitungan Uji Anova / Uji F | 74 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 3.1 Kerangka Penelitian | 34 |
| Gambar 4.1 Grafik berdasarkan Jenis Kelamin | 60 |
| Gambar 4.2 Grafik berdasarkan Usia | 61 |
| Gambar 4.3 Grafik berdasarkan Pendidikan | 62 |
| Gambar 4.4 Grafik berdasarkan Alamat/Tempat tinggal | 63 |
| Gambar 4.5 Uji Normalitas (P-Plot) | 71 |
| Gambar 4.6 Hasil Uji Heterokedastisitas | 72 |